

MASI-IT-MAR-0115_82625 - Manual del Sistema “SRC”			
			Página 1/98
	Sector	Nombre	Firma/Fecha
Preparado por:			
Revisado por:	Garantía de Calidad IT		
Aprobado por:	IT		
	Garantía de Calidad		

En vigencia a partir del:	
---------------------------	--

MANUAL DEL SISTEMA “SRC”

Monte Verde S.A.

Argentina



INDICE

1.	OBJETIVO.....	3
2.	ALCANCE	3
3.	RESPONSABILIDADES.....	3
4.	DESARROLLO	3
4.1	ESPECIFICACIONES EN GENERAL	3
4.1.1	INGRESO AL SISTEMA -	3
4.2	ESPECIFICACIONES ROL ASISTENTE	4
4.2.1	Alta de Solicitud/ Consulta -	4
4.2.2	Adjuntar documentos	10
4.2.3	Guardar la Solicitud/ Consulta	11
4.2.4	Cerrar la Solicitud/ Consulta	12
4.2.5	Corregir Datos -	13
4.2.6	Corregir Datos - Adjuntar Documentos y Cargar Observaciones	21
4.2.7	Corregir Datos - elegir opciones “Cerrar” y “Salvar”	23
4.2.8	Corregir Datos - Transferir al pool de Asistentes de Farmacovigilancia	25
4.2.9	Corregir Datos - Visualización de Adjuntos	26
4.2.10	Llamado reiterado -	26
4.2.11	Leer una consulta sin asumirla, ver historial y proceso	28
4.2.12	Visualización de Grilla	30
4.3	ESPECIFICACIONES ROL RESPONSABLE	32
4.3.1	Leer una consulta sin asumirla, ver historial y proceso	32
4.3.2	Atender una consulta -	36
4.3.3	Visualización de Adjuntos	39
4.3.4	Enviar a Corregir Datos -	40
4.3.5	Derivar una consulta -	40
4.3.6	Transferir una consulta a su mismo pool -	41
4.3.7	Guardar la Solicitud/ Consulta	42
4.3.8	Cerrar la Consulta	43
4.3.9	Complementar Consulta -	44
4.3.10	Mail informando modificación de datos -	47
4.3.11	Mail informando llamado reiterado -	48
4.3.12	Mail informando atraso -	49
4.3.13	Adjuntar documentos -	49
4.3.14	Cargar Observaciones -	50
4.3.15	Visualización de Grilla	50
4.4	ESPECIFICACIONES ROL REVISOR	52
4.4.1	Revisar y Cerrar consulta -	52
4.4.2	Visualización de Adjuntos	57
4.4.3	Enviar a complementar consulta -	57
4.4.4	Enviar a Corregir Datos -	58
4.4.5	Transferir Consulta a su mismo pool	58
4.4.6	Adjuntar documentos	59
4.4.7	Cargar Observaciones	60
4.4.8	Visualización de Grilla	60
4.5	ESPECIFICACIONES ROL ADMINISTRADOR	62
4.5.1	Visualización de Grilla	62
4.5.2	Crear un nuevo dato en los campos licenciante, origen, conclusiones, tipos de consulta	64
4.5.3	Eliminar un dato en el campo licenciante, origen, conclusiones, tipos de consulta -	¡Error! Marcador no definido.
4.5.4	Crear un reporte en el Dashboard (Tablero de Comando) -	¡Error! Marcador no definido.
4.6	VISUALIZAR REPORTES Y CONSULTAS PARA USUARIOS ASISTENTE	67
4.6.1	Categorizar un reporte como favorito -	67
4.6.2	Visualizar Solicitudes	69
4.6.3	Visualizar Consultas	¡Error! Marcador no definido.
4.6.4	Visualizar Reporte Consultas de Farmacovigilancia	71
4.7	VISUALIZAR REPORTES Y CONSULTAS PARA USUARIOS RESPONSABLES	75
4.7.1	Categorizar un reporte como favorito -	75
4.7.2	Visualizar Solicitudes	77
4.7.3	Visualizar Consultas	79
4.7.4	Visualizar Reporte Consultas Areas de Derivación	81
4.8	REPORTES Y CONSULTAS PARA USUARIOS REVISOR Y ADMINISTRADOR	86
4.8.1	Categorizar un reporte como favorito -	86
4.8.2	Visualizar Solicitudes	87
4.8.3	Visualizar Consultas	89
4.8.4	Visualizar Reporte Consultas de Farmacovigilancia	91
4.8.5	Visualizar Reporte Atención de Consultas	95
5.	GLOSARIO	98
6.	HISTORIAL DE REVISIÓN	98

1. Objetivo

El objetivo de este documento es facilitar y detallar al usuario la operatoria en el sistema SRC (Sistema de Registro de Consultas) indicando las diferentes pantallas de acceso y consulta de la información que se administra en en dicho sistema.

Nota: Para visualizar las pantallas detalladas a lo largo del documento de manera más clara, se recomienda cambiar el Zoom del mismo a 200%

2. Alcance

La registración de todas las consultas producidas sobre los distintos productos que tiene la compañía y su respectiva derivación, resolución y cierre.

3. Responsabilidades

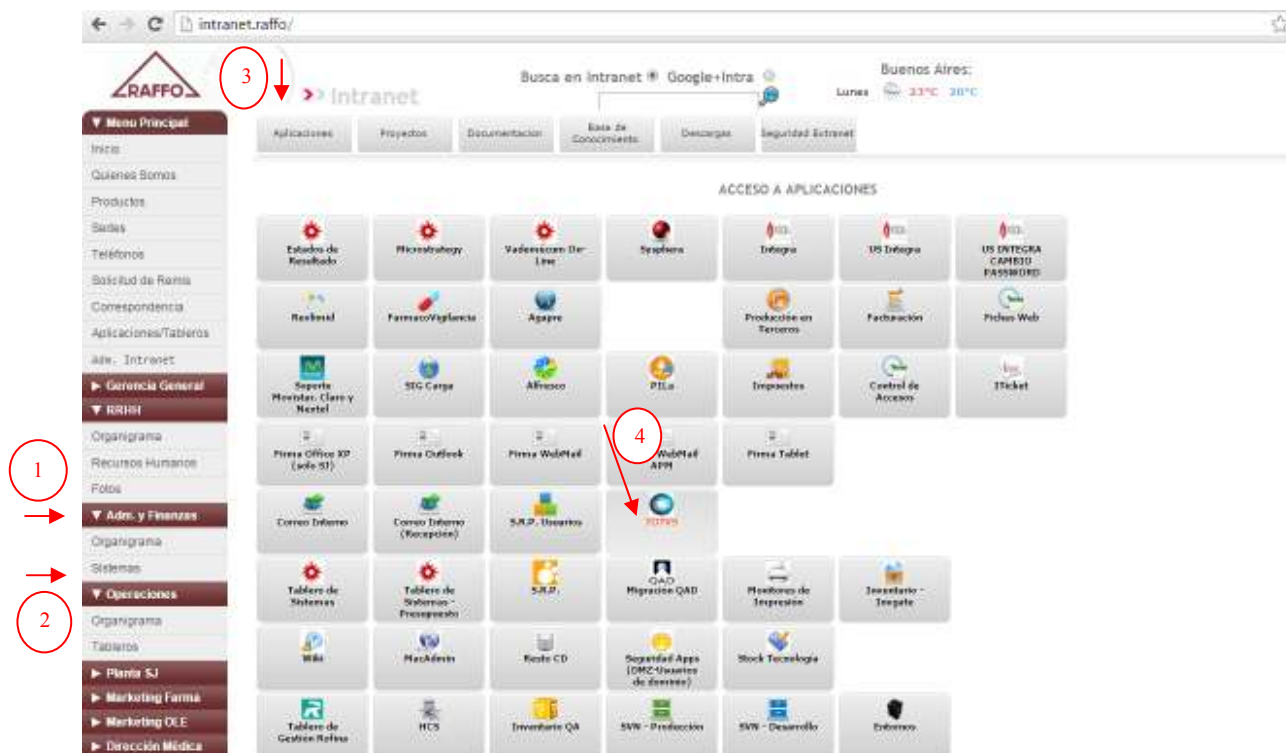
El sistema cuenta con distintos roles de usuarios (Asistente, Responsable, Revisor y Administrador) que tienen dentro del sistema distintas responsabilidades en cada tarea específica del proceso.

4. Desarrollo

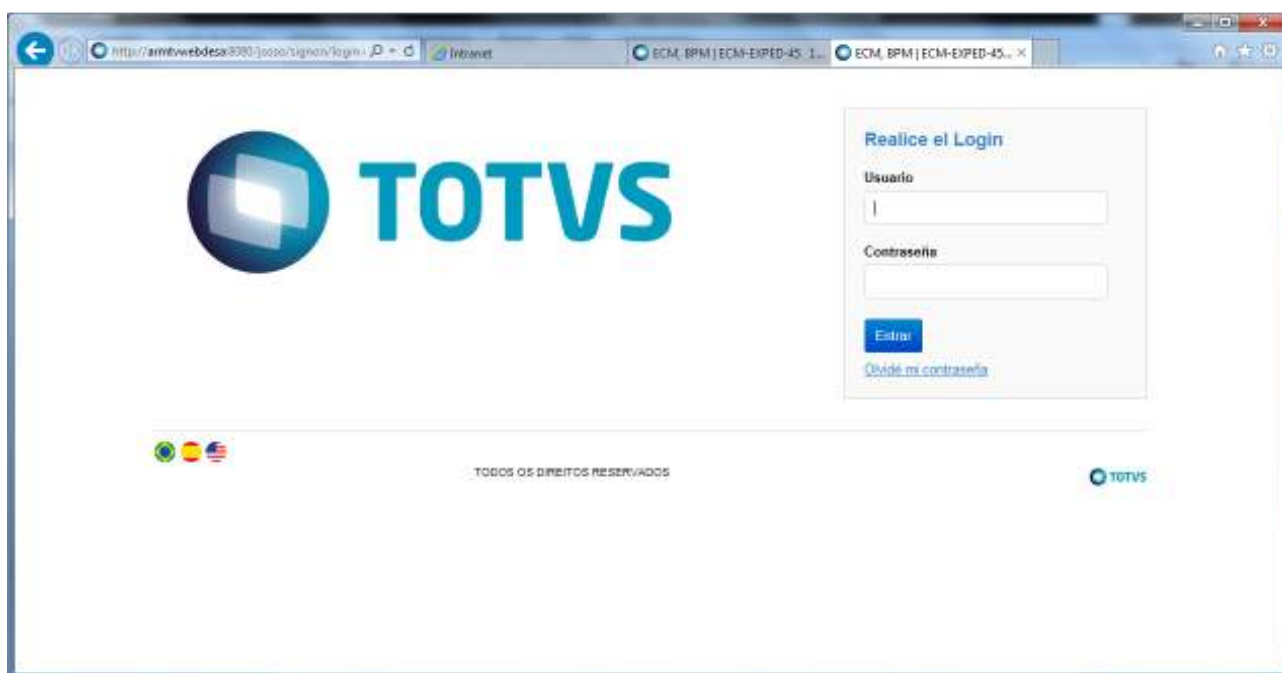
4.1 Especificaciones en General

4.1.1 Ingreso al Sistema -

El usuario puede acceder al sistema a través del siguiente link: <http://arbpn:8080/webdesk> o a través de la intranet de la compañía de la siguiente manera:



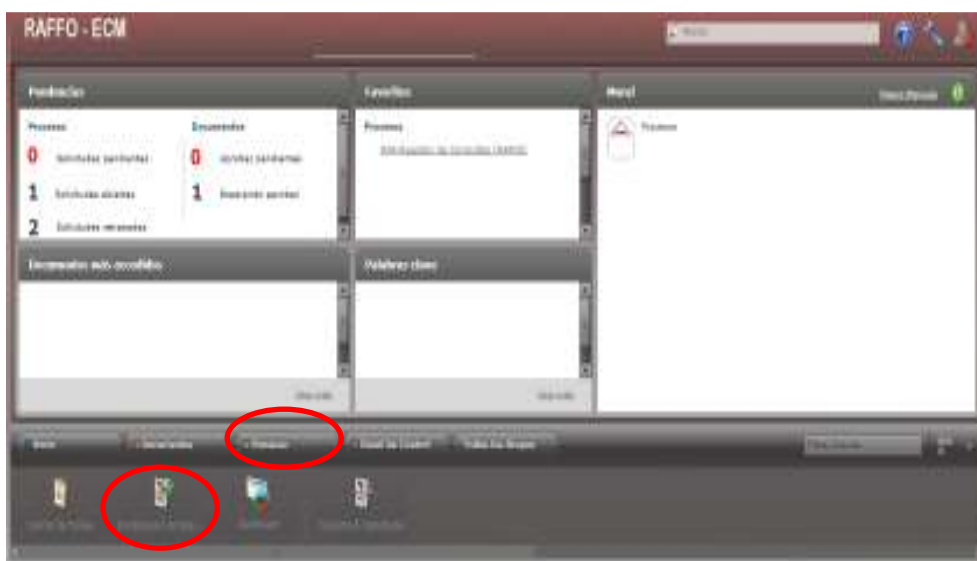
Luego deberá acceder a la aplicación con el usuario y contraseña de Windows que es el utilizado habitualmente para acceder a su PC.



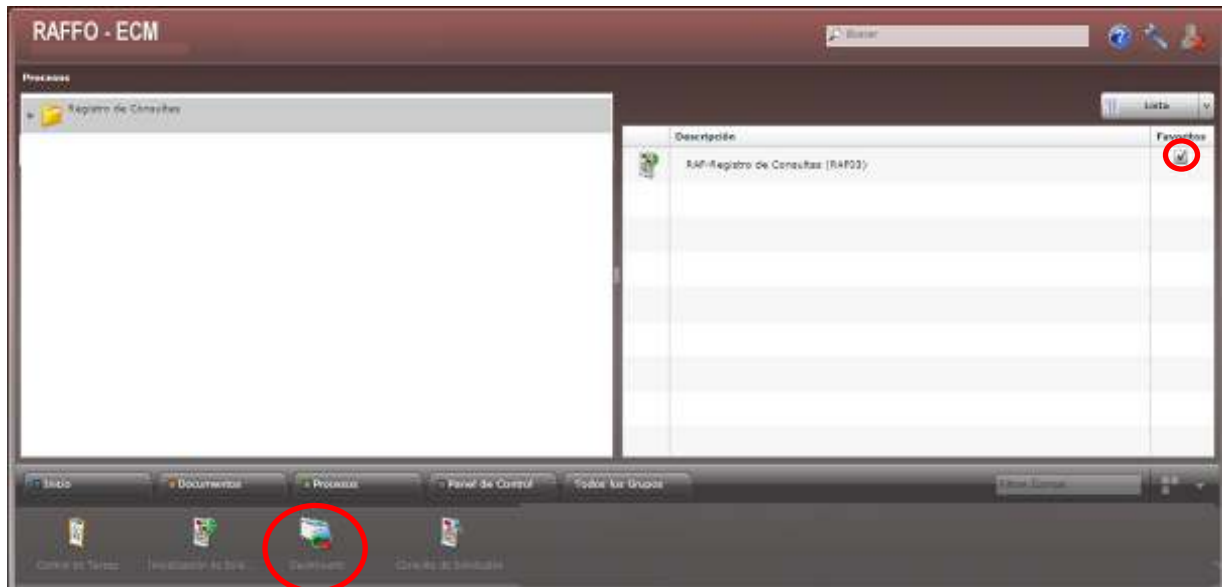
4.2 Especificaciones Rol Asistente

4.2.1 Alta de Solicitud/Consulta -

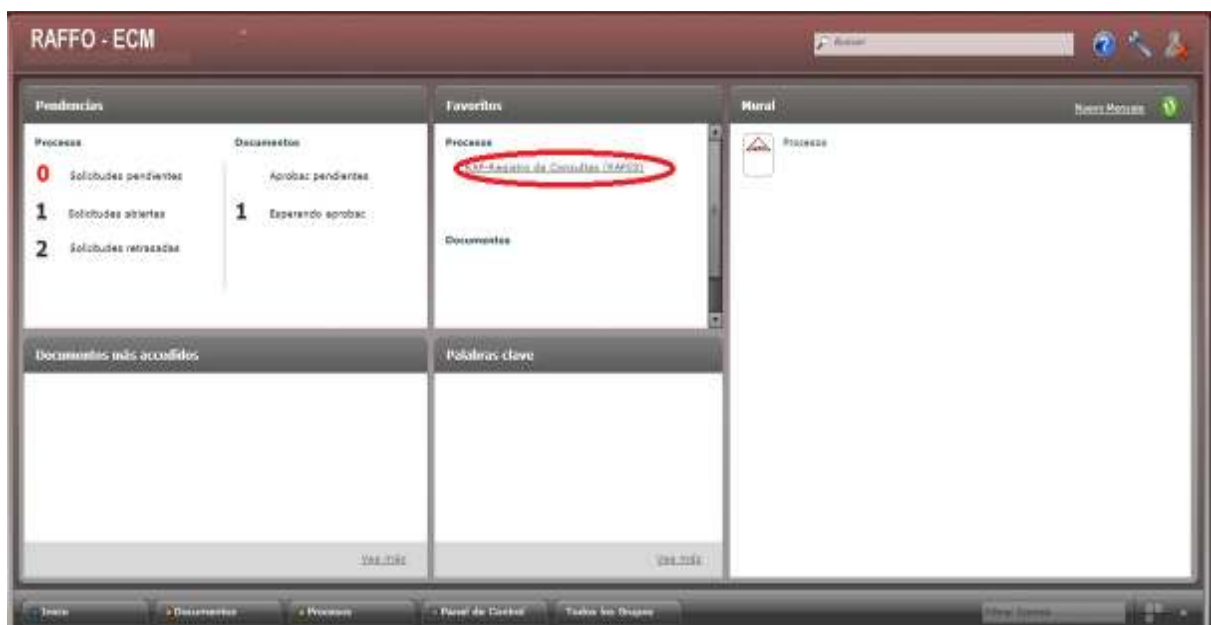
1. El usuario con Rol Asistente puede acceder para crear una nueva Solicitud con sus respectivas consultas de dos formas distintas. Las mismas son detalladas a continuación:
 - a. Elegir la opción Procesos → Inicialización de Solicitudes → Raf-Registro de Consultas.



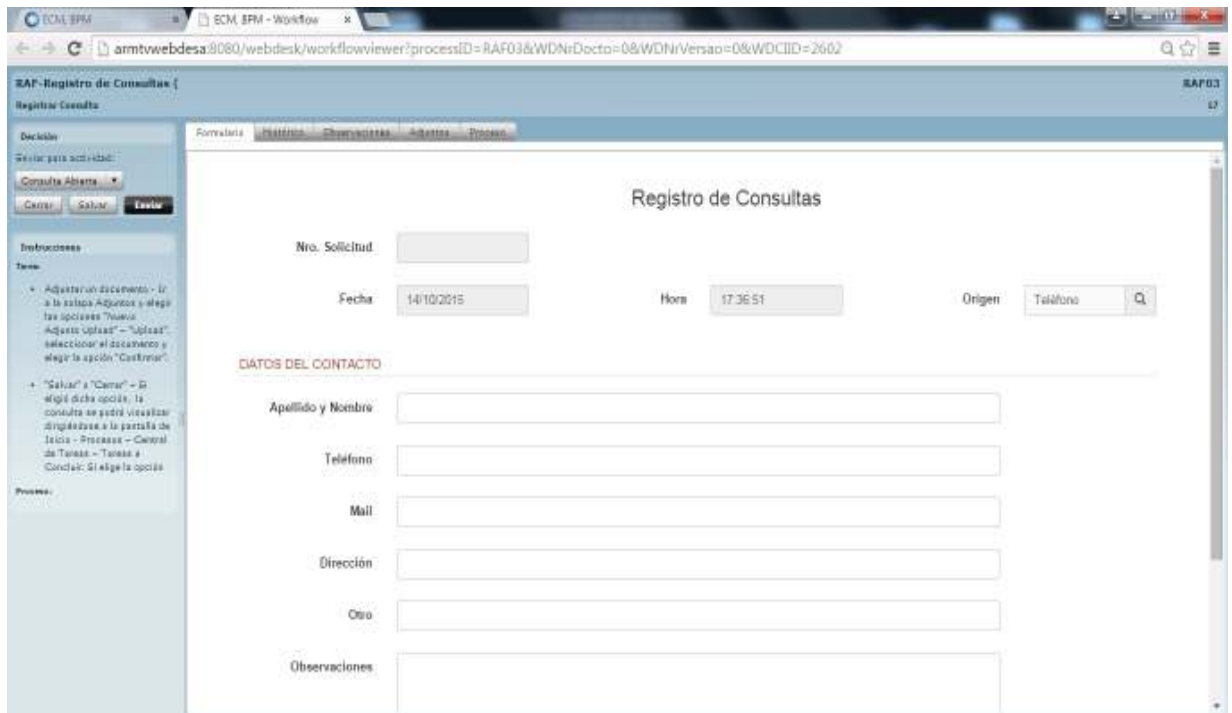
Si elige la opción como Favorito, dicho link le aparecerá cuando ingresa al sistema. Tal como se detalla en el punto b




- b. Elegir la opción Registro de Consultas que se encuentra en la sección Favoritos, bajo la opción Procesos.

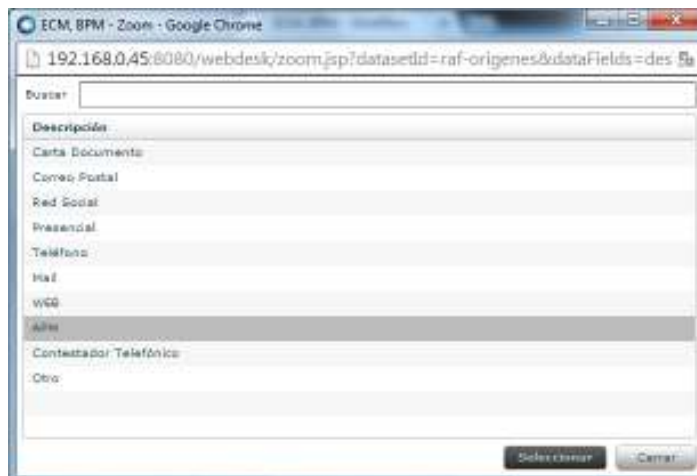


2. Al elegir la opción RAF-Registro de Consultas (RAF03) el sistema muestra por pantalla el formulario con los datos Nro. De Solicitud, Fecha y Hora en modo lectura y permite al usuario cargar los respectivos campos: Origen ([Ver punto 3](#)), Apellido y Nombre, Teléfono, Mail, Dirección, Otro y Observaciones.



En el margen izquierdo el usuario podrá visualizar instrucciones referidas a la opción de adjuntar documentos (Ver [punto 4.2.2](#)) y las opciones “Cerrar” y “Salvar”. (Ver [punto 4.2.3](#) y [punto 4.2.4](#))

- Si el origen de la consulta es distinto al indicado por defecto (Teléfono), el usuario deberá hacer click en la opción  y el sistema desplegará el combo con todas las formas disponibles de comunicación de una consulta. Luego el usuario deberá seleccionar la opción deseada y hacer click en ‘Seleccionar’ o doble click sobre la opción elegida:



- El sistema permite crear hasta 5 consultas dentro del Formulario eligiendo la opción

 Nueva

. La misma debe ser elegida por cada consulta que se desee generar.

5. A continuación el sistema detallará los campos que deben ser completados referentes a una consulta, los mismos son: Descripción del Producto ([Ver punto 6](#)), Número de Lote, Vencimiento, Tipo de consulta ([Ver Punto 7](#)), Consulta/Observación y Derivación ([Ver Punto 8](#)). Los campos Nro. de Solicitud, Nro. de Consulta y Tarea son completados por el sistema una vez que el usuario guarde o derive la consulta:

CONSULTA / OBSERVACIÓN

CONSULTA/OBSERVACIÓN

Nro. Solicitud: Nro. Consulta:

Tarea:

Descripción del Producto:

Principio Activo:

Número de Lote:

Vencimiento:

Tipo:

Consulta / Observación:

Derivación:

6. Campo Descripción del Producto: Para ingresar un producto el usuario, deberá cargar las primeras letras de la descripción del producto por el que está registrado la consulta, tal como se detalla en la siguiente pantalla:

Descripción del Producto:

Luego deberá elegir la opción y el sistema desplegará el combo con todas las coincidencias de la descripción del producto cargado. Deberá seleccionar el producto que desee ingresar y hacer click en la opción ‘**Seleccionar**’ o doble click sobre la descripción elegida:

ECM, BPM - Zoom - Google Chrome

192.168.0.45:8080/webdesk/zoom.jsp?datasetId=raf-productos-principio-a

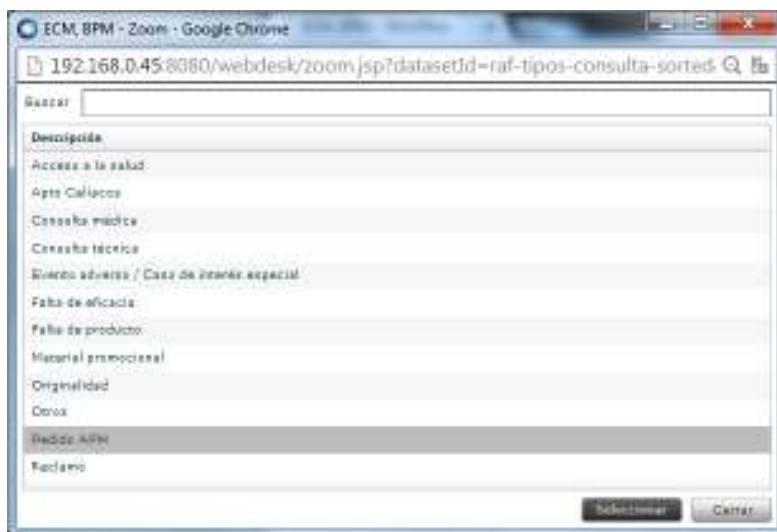
Buscar:

Código	Descripción
97550	UNIFLOX 500 MG X 7 COMP RECUB.
97551	UNIFLOX 750 MG VTA X 5 COM. REC.

Al seleccionar el producto, el sistema completará el campo principio activo que corresponde al producto elegido y luego permitirá al usuario cargar el número de lote y su respectivo vencimiento.


Descripción del Producto	97550 - UNIFLOX 500 MG X 7 COMP RECUB. Q
Principio Activo	LEVOFLOXACINA 500 mg,X 7 FF-COMRE,UNIFLOX
Número de Lote	<input type="text"/>
Vencimiento	Para ingreso manual formato DD/MM/AAAA y presionar Tab para continuar ☰

7. Campo Tipo de consulta: Para cargar este dato, el usuario deberá elegir la opción Q indicada junto al campo y el sistema desplegará el combo con todos los tipos de consulta disponibles. Luego deberá seleccionar el tipo de consulta elegido y hacer click en la opción ‘**Seleccionar**’ o doble click sobre la descripción elegida:



8. Campo Derivación: Para cargar este dato, el usuario deberá elegir la opción Q indicada junto al campo y el sistema desplegará el combo con todas las áreas de derivación disponibles. Luego deberá seleccionar el área de derivación elegida y hacer click en la opción ‘**Seleccionar**’ o doble click sobre la descripción elegida:

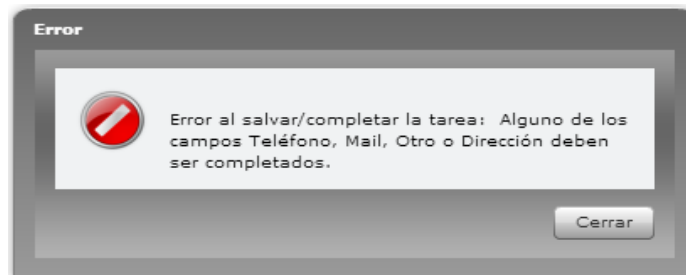


9. Si el usuario desea eliminar la consulta puede elegir la opción  **Eliminar** que se visualiza al final de cada consulta. El sistema elimina los datos ingresados en la consulta correspondiente, pero no los datos de contactos de la solicitud. Cabe aclarar que dicha opción solo puede ser realizada antes de guardar o enviar una solicitud con su consulta correspondiente.
10. Una vez que el formulario se encuentra cargado se deberá elegir la opción **Enviar** para que la/s consulta/s sean derivadas a los respectivos sectores. Esta opción se encuentra disponible en el margen superior izquierdo.

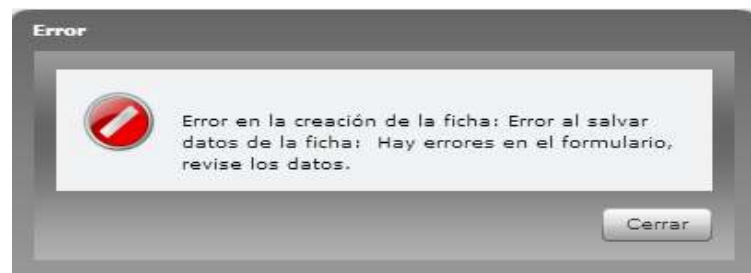
Al realizar esta acción el sistema enviará un mail indicando al Responsable/Pool de la tarea siguiente, que existe una nueva consulta a ser atendida. ([Ver Punto 4.3.1](#) y/o [Ver punto 4.3.2](#)).

11. Aspectos generales a tener en cuenta en la carga del formulario:

- a. Los datos de contacto “Teléfono”, “Mail”, “Otro” y “Dirección” son de carga obligatoria, por lo tanto si el usuario no completa alguno de ellos y elige la opción Salvar o Enviar, el sistema no permitirá esta acción y mostrará el siguiente error.



- b. Los campos de la consulta “Tipo” y “Derivación” son de carga obligatoria, por lo tanto si el usuario no completa alguno de ellos y elige la opción Salvar o Enviar, el sistema no permitirá esta acción y mostrará el siguiente error.



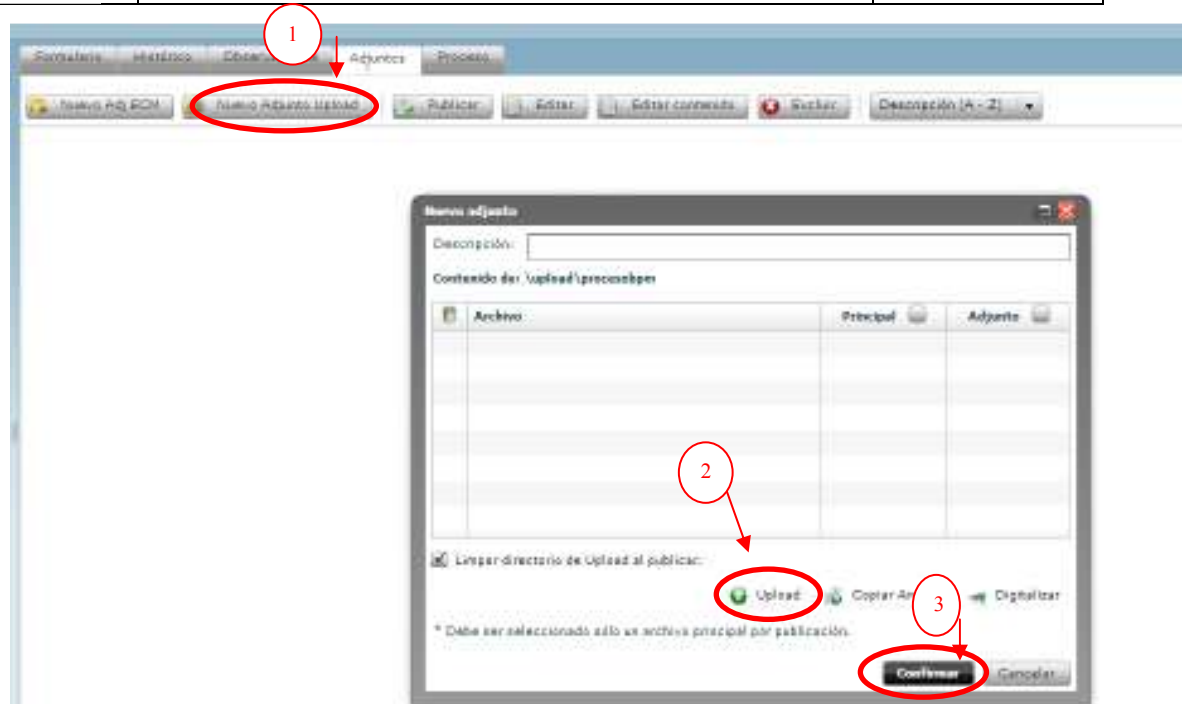
Al volver sobre el formulario, el usuario visualizará en rojo el campo que debe ser completado

Tipo 
Este valor es requerido.

Derivación 
Este valor es requerido.

4.2.2 Adjuntar documentos

Para adjuntar un documento, el usuario deberá dirigirse a la solapa Adjuntos y luego seguir los pasos indicados en la siguiente pantalla:



Opción Nuevo Adjunto Upload / Upload / elegir el documento / Opción Confirmar.

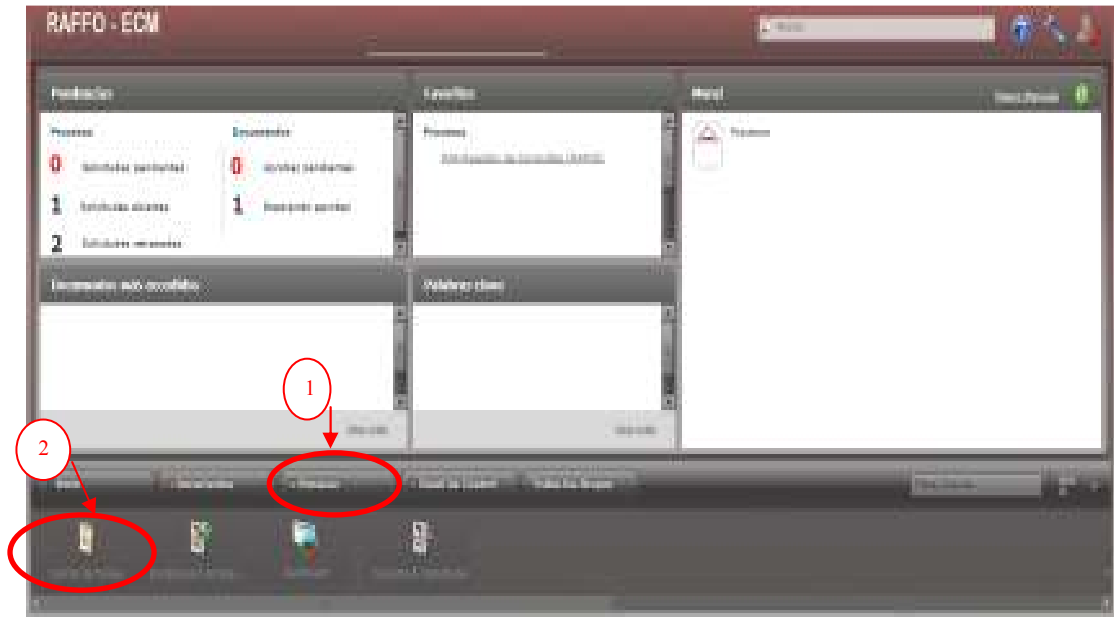
El adjunto seleccionado será visualizado en el mail que alerta la próxima tarea a realizar, como así también en la sección “Documentos Adjuntos”

4.2.3 Guardar la Solicitud/Consulta

1. Para guardar una la solicitud y/o consulta se puede elegir la opción Salvar.



2. Luego el usuario deberá ir a Procesos→ Central de Tareas→ Tareas a Concluir para seguir agregando datos o derivarla al sector correspondiente.



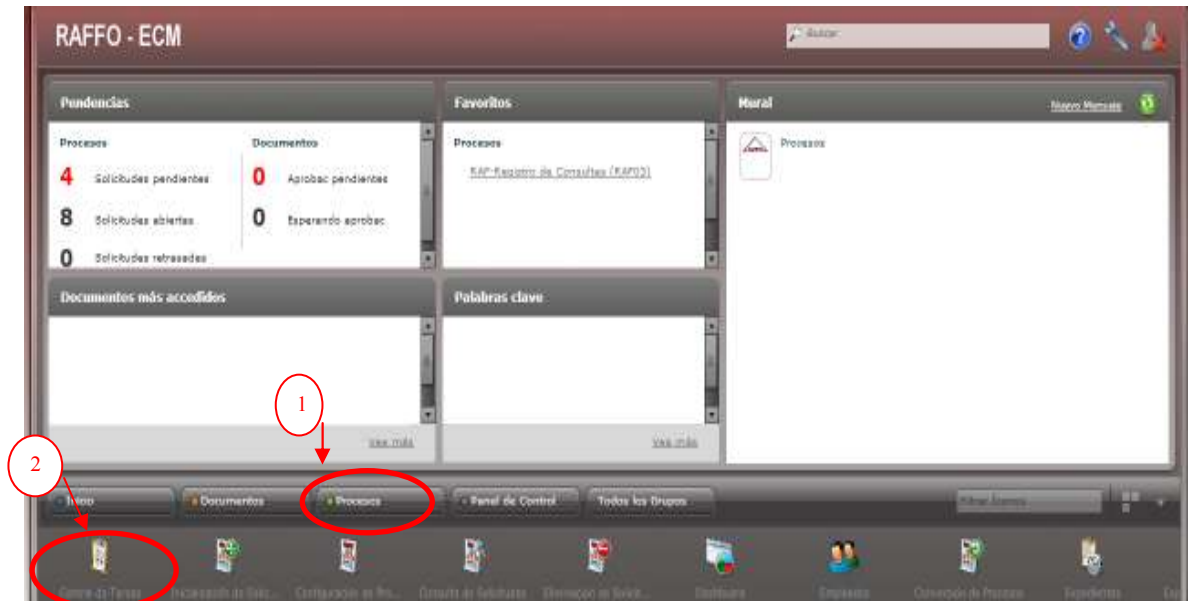
4.2.4 Cerrar la Solicitud/Consulta

1. Para cerrar la solicitud y/o consulta se puede elegir la opción Cerrar.



Si las consultas no fueron salvadas anteriormente, al elegir la opción Cerrar se perderán todos los datos cargados y la solicitud no será creada. Si existió un salvado previo, el

sistema cerrará la consulta sin guardar los datos cargados en este ingreso y para volver a visualizarla nuevamente el usuario deberá dirigirse a Procesos→ Central de Tareas→ Tareas a Concluir.



4.2.5 Corregir Datos:

1. Esta tarea corresponde al rol de Asistentes. Para tomar acción sobre este tipo de tareas, el pool de asistentes recibirá un mail detallando que existe una solicitud o consulta que debe ser modificada. El mail mostrará en el asunto la tarea que se debe realizar, el número de consulta y si lo hubiera el producto elegido. El cuerpo del mail mostrará lo cargado por el responsable en el campo observaciones ([Ver Punto 4.3.4](#)), el link a la solicitud o al inicio del sistema y un detalle de lo cargado en el formulario hasta el momento, tal como se muestra a continuación:



De: ECM [procesobpm@bpm.com.ar]
Para:
CC:
Asunto: Nueva Tarea en Pool - Corregir Datos: 77/2015 Producto: 97550 - UNIFLOX 500 MG X 7 COMP RECUB.

Observación Pool:Group Generales : Corregir datos del telefono

La siguiente tarea que se encuentra bajo la responsabilidad del Grupo "Asistentes de Farmacovigilancia", del cual usted es miembro.

 [Solicitud: 263 - Nueva Tarea de Workflow](#): Corregir Datos: 77/2015 Producto: 97550 - UNIFLOX 500 MG X 7 COMP RECUB.

 [Link a TOTVS - SRC:](#)

Fecha	19/06/2015
Hora	09:26:00
Origen	Teléfono

2. El usuario con Rol Asistente puede acceder a la consulta de dos maneras:
 - a. Accediendo a través del link de la consulta que recibe en el mail. En este punto el sistema solicitará los datos de usuario y contraseña e ingresará directamente a la pantalla para asumir la tarea.

ECM BPM - Detalles de 1

192.168.0.45:8080/webdesk/workflowdetail.jsp?processInstanceId=99&processId=RAF03

Detalles del Proceso: [Formulario](#) [Historia](#) [Proceso](#)

Informaciones generales

Solicitud: 99
Solicitante: procesobpm
Proceso: RAF03
Versión: 3

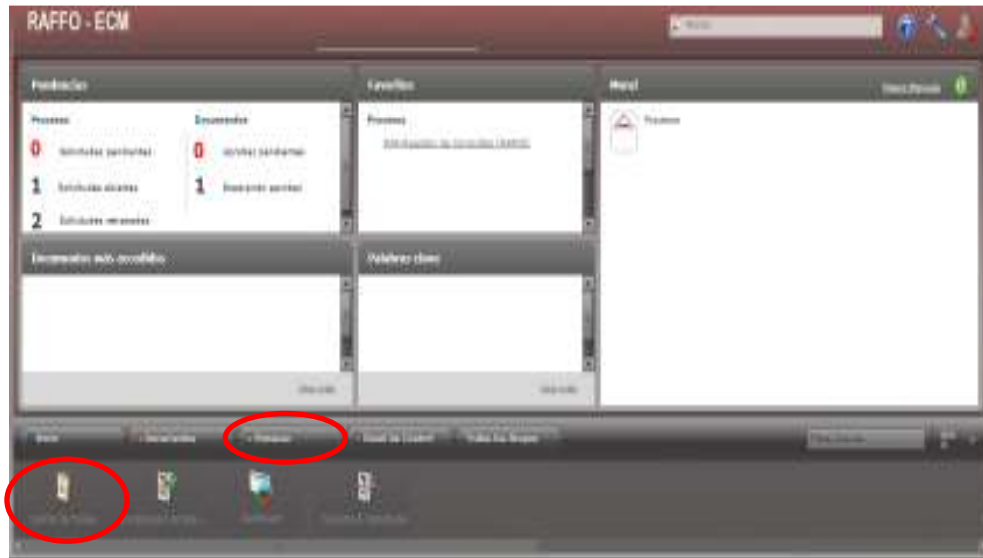
Cancelación

Texto Cancelación:

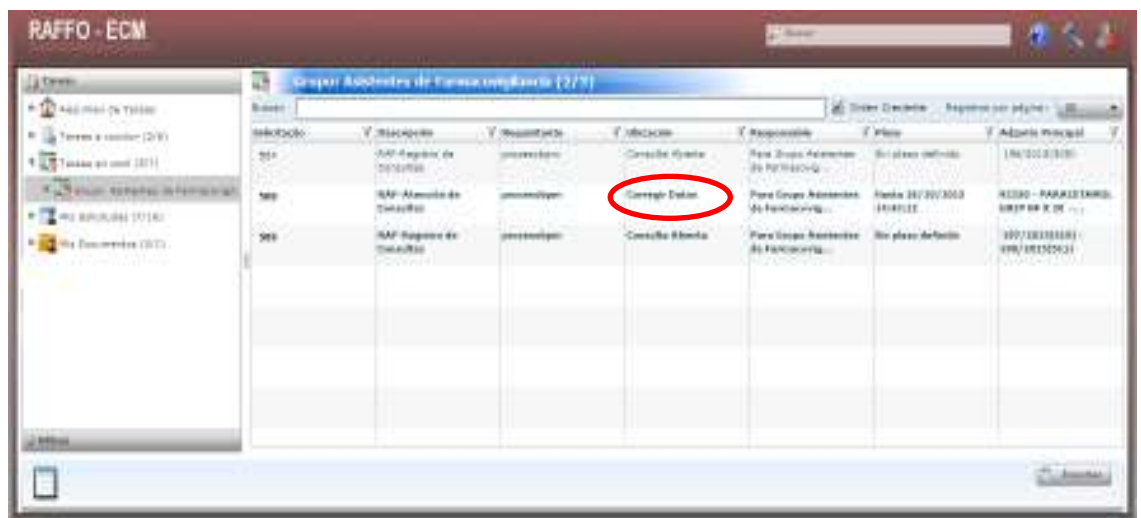
Ubicación

Actividad	Informaciones						
3 - Modificar Consulta	<table><tr><td>Responsable:</td><td>Para Grupo Asistentes de Farmacovigilancia</td></tr><tr><td>Plazo de Conclusión:</td><td>Sin plazo definido</td></tr><tr><td colspan="2"><input type="button" value="Asumir Tarea"/></td></tr></table>	Responsable:	Para Grupo Asistentes de Farmacovigilancia	Plazo de Conclusión:	Sin plazo definido	<input type="button" value="Asumir Tarea"/>	
Responsable:	Para Grupo Asistentes de Farmacovigilancia						
Plazo de Conclusión:	Sin plazo definido						
<input type="button" value="Asumir Tarea"/>							

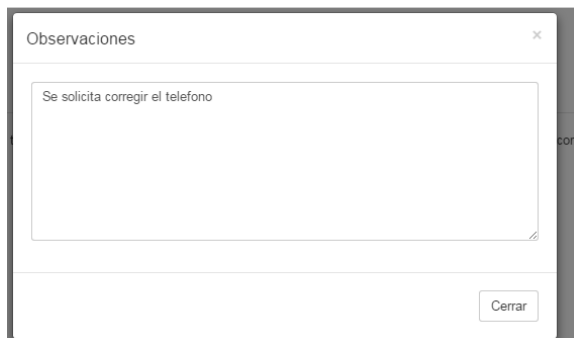
- b. Otra opción para ingresar es eligiendo el segundo link recibido en el mail denominado "Link a TOTVS SRC". La consulta se encontrará ingresando al siguiente esquema: Procesos → Central de Tareas → Tareas en pool Grupo Asistente Farmacovigilancia.



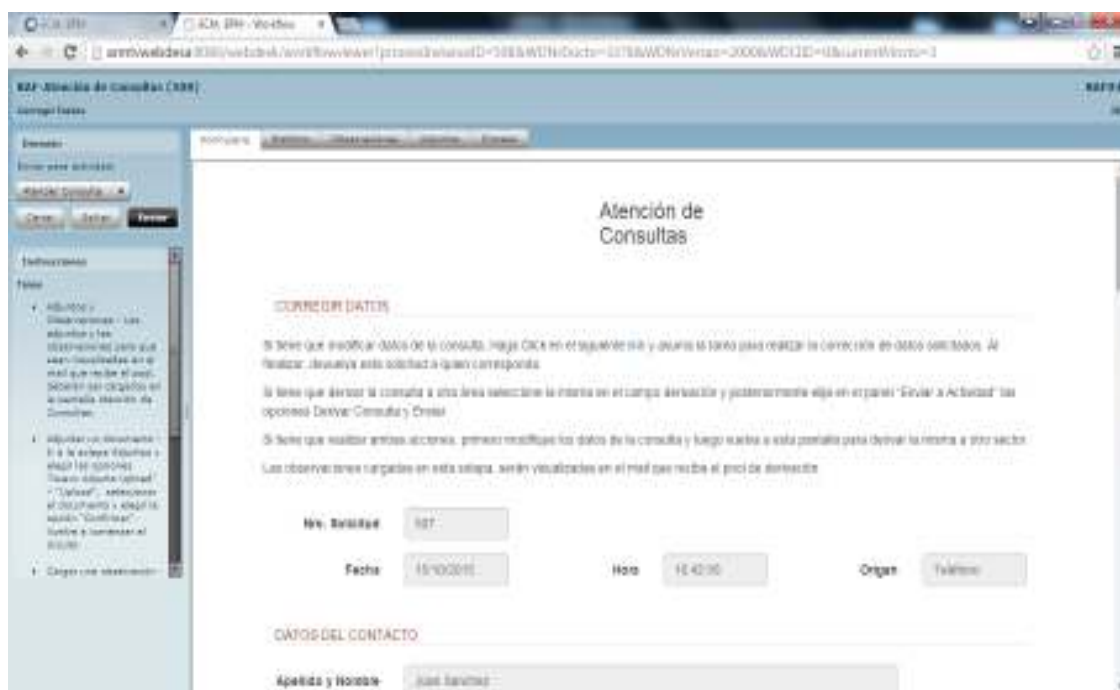
Cuando el usuario con Rol Asistente ingresa a la grilla Tareas en Pool, visualizará la grilla con todas las consultas y solicitudes. La consulta a modificar es la que se encuentra en la Ubicación “Corregir Datos”.



Ingresando a la consulta, con cualquiera de sus dos formas, el sistema informará en un Pop-up o ventana emergente, la observación cargada por el usuario con rol responsable. Este detalle sólo aparecerá siempre y cuando el responsable haya ingresado algún detalle en la solapa observaciones. ([Ver punto 4.3.4](#))



3. A continuación el sistema mostrará la siguiente pantalla, en la que indica los pasos a seguir, de acuerdo a lo que desee realizar el usuario:



A continuación se detalla las tres instancias de modificación:

- [Modificar un dato de la solicitud o consulta](#)
- [Modificar el grupo de derivación](#)
- [Realizar ambas modificaciones](#)

a) **Modificar un dato de la solicitud o consulta**

Si el usuario sólo desea modificar un campo de la consulta, deberá acceder al [link](#) indicado en el primer párrafo.



A continuación el sistema mostrará la siguiente pantalla para que asuma la consulta:



Una vez asumida la consulta, se puede visualizar el formulario completo con todos los datos cargados para poder modificar el mismo. Una vez que modifique el dato en el formulario, deberá elegir las opciones “Confirmar modificaciones” y “enviar”.



RAF-Registro de Consultas (378)

Consulta Abierta

Decisión

Enviar para actividad:

Confirmar Modificaciones

Cerrar Salvar Enviar

Instrucciones

Tareas:

Proceso:

A continuación el sistema le mostrará la siguiente pantalla:

RAF-Atención de Consultas (421)

Comenzar Datos

Decisión

Enviar para actividad:

Atender Consulta

Cerrar Salvar Enviar

Instrucciones

Tareas:

Proceso:

Atención de Consultas

CORREGIR DATOS

Devuelva esta solicitud a quien corresponda eligiendo las opciones "Atender Consulta" y "Enviar" si no tiene que realizar una derivación a otro sector.

Si Ud. tiene que también derivar la consulta a otra área seleccione la misma en el campo derivación y posteriormente elija en el panel "Enviar a Actividad" las opciones Derivar Consulta y Enviar.

Las observaciones cargadas en esta solapa, serán visualizadas en el mail que reciba el pool de derivación.

Nro. Solicitud: 420

Fecha: 03/04/2016 Hora: 13:53:45

Origen: Teléfono:

DATOS DEL CONTACTO

Apellido y Nombre: Mariana Alvarez

El usuario luego de haber realizado el cambio en la solicitud, deberá elegir las opciones **“Atender Consulta”** y **“Enviar”** en el panel ‘Enviar para actividad’. El sistema automáticamente enviará un mail al pool derivado originalmente (Ver [punto 4.3.1](#) y [punto 4.3.2](#)) y a su vez, si dicha solicitud tenía otras consultas derivadas a otros sectores, les enviará un mail con el detalle de lo cargado en el formulario hasta el momento, dicho detalle también contiene la modificación realizada. (Ver [Punto 4.3.10](#))

b) Modificar el grupo de derivación

Si el usuario sólo quiere modificar la derivación realizada, en la misma pantalla se mostrará el formulario completo con todos los campos en modo Sólo lectura y el único campo habilitado para modificación será el campo ‘Derivación’. Tal como figura en la siguiente pantalla:



El usuario deberá modificar este campo y luego seleccionar las opciones ‘**Derivar Consulta**’ y “**Enviar**” en el panel ‘**Enviar para actividad**’.

Esta acción generará que el sistema envíe un mail al nuevo sector elegido en el campo derivación, para que el mismo se encuentre alertado de que tiene una consulta para atender. (Ver [punto 4.3.1](#) y [punto 4.3.2](#))

- c) Si el usuario desea realizar ambas modificaciones, ya sea modificar algún dato de la consulta y el área de derivación, deberá seguir lo descrito en los ítems a y b de esta sección.

Nota: Cabe aclarar que las tareas de agregar observaciones o adjuntar un documento deben realizarse en la pantalla Atención de consulta.

4. Para resumir el punto 3 donde se mencionan las acciones en la tarea Corregir Datos, el proceso es el siguiente:

- ✓ Si sólo se modifican datos de la solicitud/consulta se debe elegir el [link](#), modificar el dato correspondiente y en la pantalla “Registro de Consulta” las opciones “**Confirma Modificaciones**”-> “**Enviar**”



Luego al regresar a la pantalla “Atención de Consulta”, elegir las opciones “Atender Consulta” -> “Enviar”

- ✓ Si sólo se modifica el dato del campo derivación se debe elegir en la pantalla “Atención de Consulta” las opciones “Derivar Consulta” -> “Enviar”

- ✓ Si se realizan ambas acciones se debe elegir el [link](#), modificar el dato correspondiente y en la pantalla “Registro de Consulta” las opciones “Confirma Modificaciones” -> “Enviar”



Luego en la pantalla “Atención de Consulta” cambiar el dato campo derivación y elegir las opciones “Derivar Consulta” -> “Enviar”

4.2.6 Corregir Datos - Adjuntar Documentos y Cargar Observaciones

1. Se deben agregar los adjuntos y las observaciones en la pantalla “Atención de Consultas-Corregir datos”.



2. En la solapa Observaciones deberá ingresar lo que le quiere transmitir al usuario con rol responsable.

RAF-Atención de Consultas (275)

Corregir Datos

Decisión

Enviar para actividad:

Atender Consulta

Cerrar Salvar Enviar

Instrucciones

Tarea:

Proceso:

Formulario Histórico **Observaciones** Adjuntos Proceso

Observaciones El telefono se corrigio tal como fue solicitado

Preview/HTML El telefono se corrigio tal como fue solicitado

3. En la solapa Adjuntos el usuario puede adjuntar un documento, elegir la opción Nuevo Adjunto Upload, luego la opción upload, elegir el documento y luego confirmar.

Formulario Histórico Observaciones **Adjuntos** Proceso

Nuevo Adjunto Upload

Publicar Editar Editar contenido Cerrar Descripción (A-Z)

Nuevo adjunto

Descripción:

Contenido del upload/preconsultas

Archivo	Principal	Adjunto

☒ Limpia directorio de Upload al publicar:

Upload Copiar Archivo Digitalizar

* Debe ser seleccionado sólo un archivo principal por publicación.

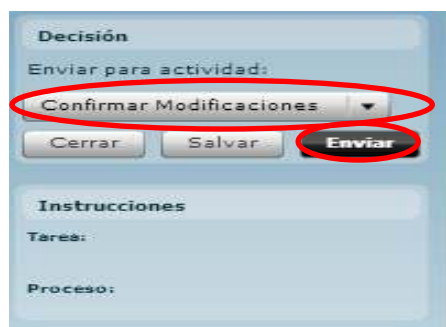
Confirmar Cancelar

4.2.7 Corregir Datos - elegir opciones “Cerrar” y “Salvar”

1. Si el usuario con rol asistente se encuentra realizando la tarea “Corregir datos”, decide modificar un dato del formulario y en esta instancia no desea enviarla al pool correspondiente sino que elige las opciones “Salvar” o “Cerrar”, volverá a la pantalla Atención de Consultas. Si en esta pantalla vuelve a elegir las opciones “Salvar” o “Cerrar”, para poder reanudar la tarea o visualizar la consulta deberá realizar dicha acción desde dos lugares:
 - a. Primero deberá ingresar en el sistema a las opciones Procesos -> Central de Tareas -> Tareas a concluir y elegir la tarea que tiene la ubicación “Consulta abierta” y realizar o no las modificaciones necesarias.



Al momento que se encuentre en el formulario podrá elegir las opciones “Confirmar modificaciones” y “Enviar”.





- b. Luego deberá ingresar nuevamente a las opciones Procesos -> Central de Tareas -> Tareas a concluir y elegir la tarea con ubicación “Corregir Datos”. Al realizar esta acción le aparecerá la siguiente pantalla y lo único que deberá hacer el usuario es elegir las opciones “Atender Consulta” y “Enviar”, siempre que no desee realizar más modificaciones.



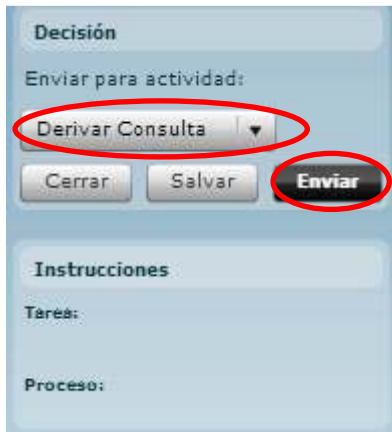
Si desea volver a modificar un dato podrá elegir el link nuevamente, asumir la tarea y realizar las modificaciones necesarias. Si en esta instancia el usuario también debe modificar el pool de derivación, lo podrá realizar y luego elegir las opciones Derivar Consulta -> Enviar

2. Si el usuario con rol responsable se encuentra realizando la tarea “Corregir datos”, decide modificar el campo derivación y en esta instancia no desea enviarla al pool correspondiente, deberá elegir las opciones “Salvar” o “Cerrar”. Para volver a visualizar la consulta o continuar con la tarea deberá realizar la siguiente acción:

- a) Ingresar al sistema y elegir las opciones Procesos -> Central de Tareas -> Tareas a concluir y elegir la tarea que tiene ubicación “Corregir Datos”, tal como figura en la siguiente pantalla:



Luego deberá realizar la modificación del grupo derivación si fuese necesario y finalmente elegir las opciones Derivar Consulta -> Enviar



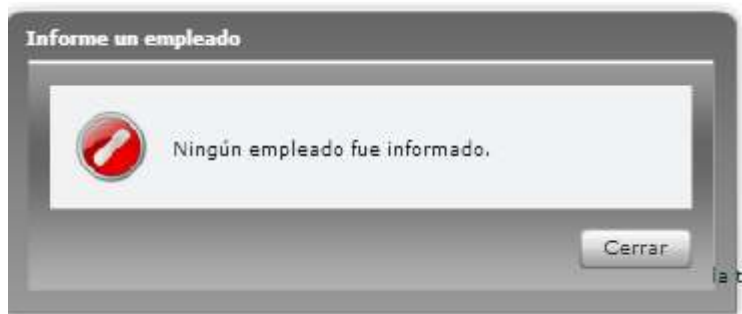
En esta misma instancia si accede al link de la consulta podrá modificar datos de la misma si fuera necesario.

4.2.8 Corregir Datos - Transferir al pool de Asistentes de Farmacovigilancia

1. El asistente de Farmacovigilancia puede transferir la consulta a su mismo pool mientras está realizando la tarea de Corregir Datos. Para realizar dicha acción puede elegir en la pantalla Atención de Consultas la opción “Transfer”, luego en el sección “Nombre” elegir el pool Asistentes de Farmacovigilancia y finalmente la opción “Enviar”

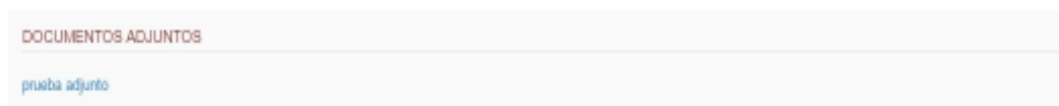


- Si el asistente de Farmacovigilancia no elige un grupo Destino en la sección “Nombre” y selecciona la opción “Enviar” el sistema mostrará el siguiente error:



4.2.9 Corregir Datos - Visualización de Adjuntos

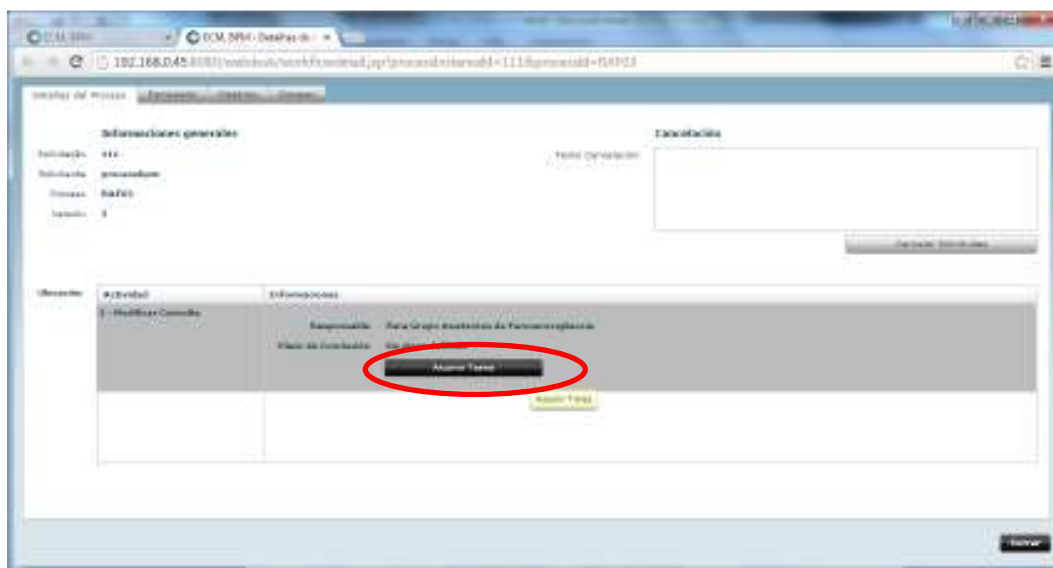
- Todos los documentos adjunto que se hayan ingresado en tareas anteriores a Corregir Datos, se podrán visualizar en la sección “Documentos Adjuntos” del formulario, tal como figura a continuación:



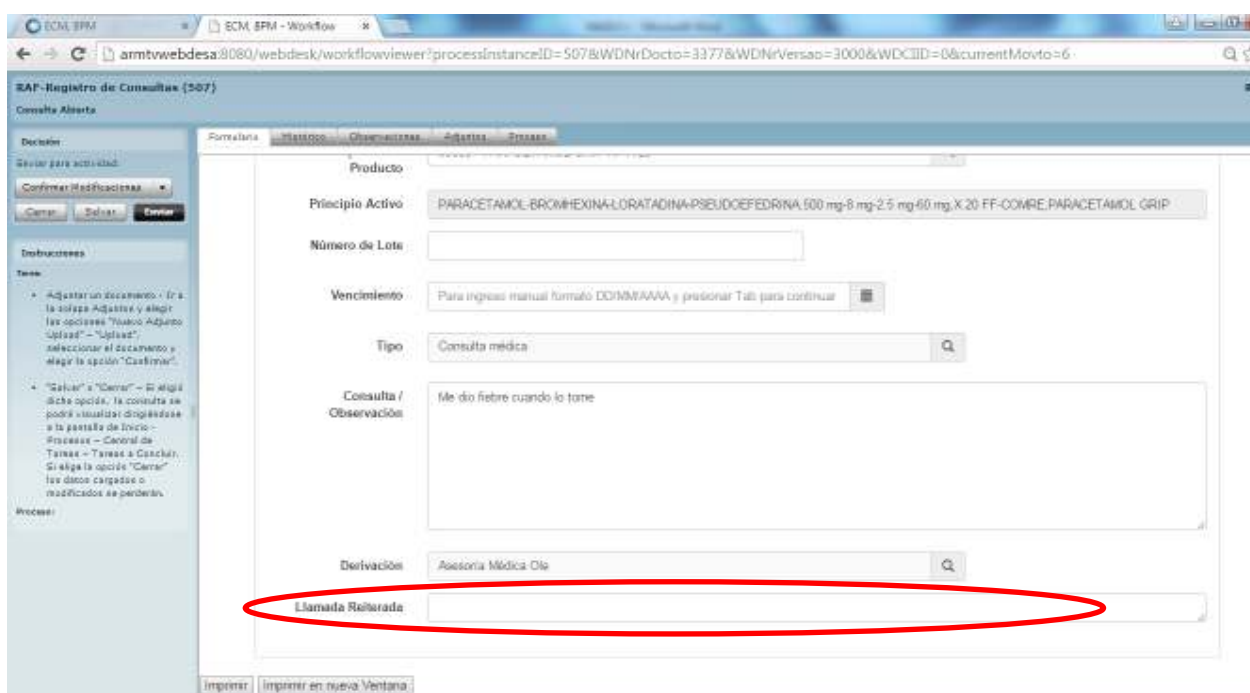
4.2.10 Llamado reiterado

- Si existiese un nuevo llamado sobre una solicitud y/o consulta ya generada y pendiente de respuesta, el usuario con Rol Asistente deberá buscar dicha consulta a través de las siguientes opciones: Procesos→Central de Tareas→Tareas en Pool. En esta sección deberá seleccionar la consulta en cuestión, la cual se encontrará en la ubicación “Consulta Abierta”. Para iniciar la gestión deberá asumir dicha tarea.





- La información adicional que surja del llamado se deberá cargar en el campo “Llamada Reiterada”.



En el margen izquierdo de esta pantalla el usuario podrá visualizar instrucciones para la gestión del formulario, referidas a adjuntar documentos (Ver [punto 4.2.2](#)) y a las opciones “Cerrar” y “Salvar”. (Ver, [punto 4.2.3](#) y [punto 4.2.4](#))

- Para avanzar en el circuito, el usuario deberá elegir las opciones Confirmar modificaciones
→ Enviar



RAF-Registro de Consultas (111)

Modificar Consulta

Decisión

Enviar para actividad:

Confirmar Modificaciones

Cerrar Salvar Enviar

Instrucciones

- Al Enviar el formulario, el sistema generará un mail informando que existe una llamada reiterada al pool de derivación. ([Ver punto 4.3.11](#))

4.2.11 Leer una consulta sin asumirla, ver historial y proceso

- Un usuario con rol Asistente, en cualquier momento podrá ingresar al sistema y visualizar en Procesos → Central de Tareas → Tareas en Pool → Grupo Asistente de Farmacovigilancia, todas las consultas existentes.



RAFFO - ECM

Grupo Asistente de Farmacovigilancia (2/11)

Autorizado	V. Ejecutado	V. Requerido	V. Bloqueado	V. Responsable	V. Pasa	V. Asignado
300		RAF-Registro de Consultas	proceso de	Consulta de	Para Grupo Asistente de Farmacovigilancia	Por plan de fondo: 08/10/2015
301		RAF-Registro de Consultas	proceso de	Consulta de	Para Grupo Asistente de Farmacovigilancia	Por plan de fondo: 08/10/2015
302		RAF-Registro de Consultas	proceso de	Consulta de	Para Grupo Asistente de Farmacovigilancia	Por plan de fondo: 08/10/2015



2. Si el usuario sólo desea leer la consulta pero no asumirla, puede visualizar la solicitud y sus respectivas consultas en la solapa “Formulario”.

Registro de Consultas

No. Solicitud: 208
Fecha: 23/03/2010
Hora: 10:07:17
Origen: Teléfono

DATOS DEL CONTACTO

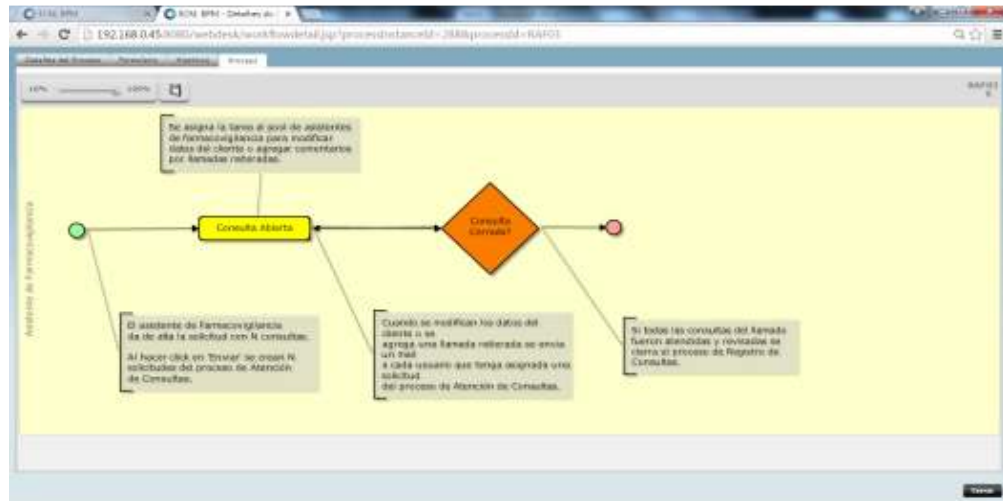
Apellido y Nombre: Mora Colomera
Teléfono: 05-2534-1812
Mail:
Dirección:
Otros:
Observaciones:

3. Si sólo desea ver el histórico con las observaciones ingresadas a lo largo de la solicitud, puede visualizar el mismo en la solapa “Histórico”.

Historial de Consultas

04/04/2010 14:12:05

4. Si sólo desea visualizar en qué situación dentro del proceso se encuentra la consulta, puede visualizar la misma en la solapa “Proceso”. El sistema indica en color amarillo la tarea actual en la que se encuentra la consulta.



La tarea actual en la que se encuentra la consulta también puede ser visualizada en la solapa “Detalles del Proceso” (Sección Ubicación, columna Actividad)

4.2.12 Visualización de Grilla

1. El usuario con rol Asistente al ingresar al sistema y elegir las opciones Procesos → Central de Tareas → Tareas en Pool Grupo Asistente de Farmacovigilancia o Tareas a Concluir, visualizará la siguiente Grilla:

Solicitud	✓ Descripción	✓ Registrante	✓ Ubicación	✓ Responsable	✓ Plazo	✓ Adjunto Principal	✓

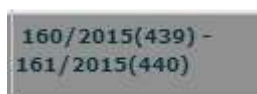
La Grilla detalla los siguientes campos:

- Solicitud: Nro. de Solicitud o Consulta que brinda el sistema. Si la tarea se vence, es decir que se supera la fecha límite indicada para realizarla, este valor se mostrará en rojo.
- Descripción: Circuito o Proceso
- Requisitante: Usuario que generó la Consulta o Solicitud
- Ubicación: Estado
- Responsable: Pool al cual le pertenece la solicitud o Usuario que asumió la tarea
- Plazo: Si la tarea está vigente este campo detalla la fecha límite que tiene el usuario para cumplir la misma. Si la fecha límite se excede. el sistema la fecha para la cual tendría que haber sido realizada dicha tarea.
- Adjunto Principal: Ver [Punto 2](#) y Ver [Punto 3](#)

- En el campo Adjunto Principal, el usuario podrá visualizar los siguientes datos de una Consulta: Producto, Tipo de Consulta, Número de Consulta asignado por el laboratorio y entre paréntesis el Número de Consulta general brindado por el Sistema.



- Dependiendo la ubicación / estado de la consulta, en el campo Adjunto Principal, el usuario asistente podrá visualizar Número de Consulta asignado por el laboratorio y entre paréntesis el Número de Consulta general brindado por el Sistema.



- La grilla permite realizar distintas acciones que facilitan la gestión de los datos que contiene. El usuario podrá realizar búsquedas realizando las siguientes acciones:

- Ingresar el dato que desea buscar en el campo “Buscar”:

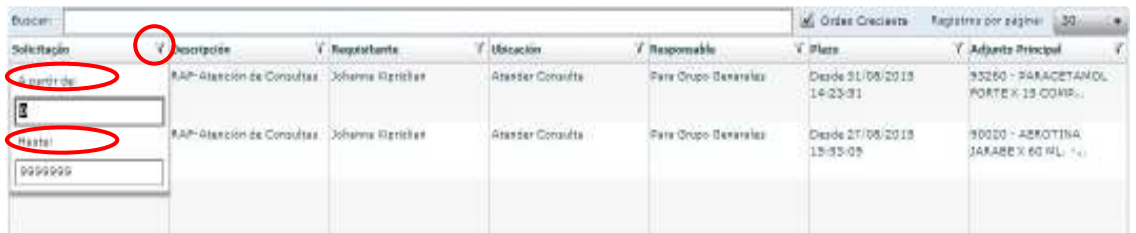


- b. Visualizar las solicitudes o consultas por Orden Creciente o la cantidad de Registros por páginas:

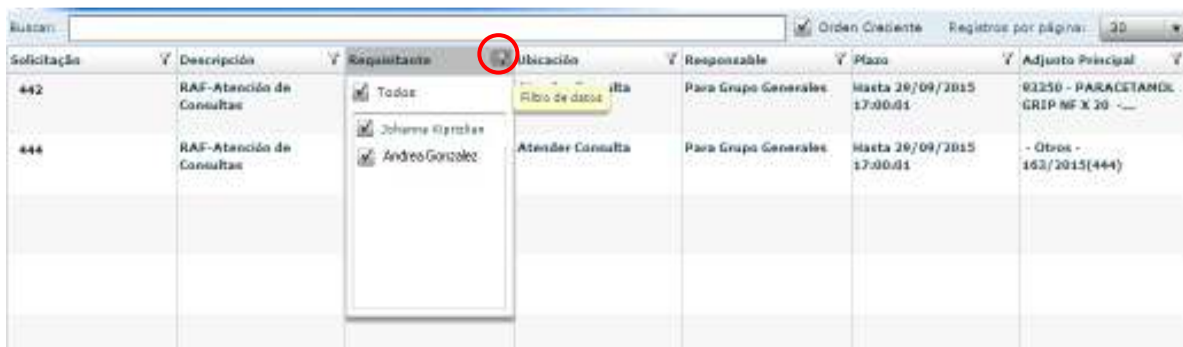


Solicitud	Descripción	Requiere	Ubicación	Responsable	Plazo	Adjunto Principal
183	RAF-Atención de Consultas	Johanna Riquelme	Atender Consulta	Para Grupo Generales	Desde 21/08/2015 14:23:51	93260 - PARACETAMOL FORTE X 15 CC 290 500
391	RAF-Atención de Consultas	Johanna Riquelme	Atender Consulta	Para Grupo Generales	Desde 27/08/2015 15:53:09	90020 - AEROTINA JARABE X 60 ML

- c. Filtrar cada campo con la opción de filtro



Solicitud	Descripción	Requiere	Ubicación	Responsable	Plazo	Adjunto Principal
183	RAF-Atención de Consultas	Johanna Riquelme	Atender Consulta	Para Grupo Generales	Desde 21/08/2015 14:23:51	93260 - PARACETAMOL FORTE X 15 CC 290 500
391	RAF-Atención de Consultas	Johanna Riquelme	Atender Consulta	Para Grupo Generales	Desde 27/08/2015 15:53:09	90020 - AEROTINA JARABE X 60 ML



Solicitud	Descripción	Requiere	Ubicación	Responsable	Plazo	Adjunto Principal
442	RAF-Atención de Consultas	Todos	Atender Consulta	Para Grupo Generales	Hasta 28/09/2015 17:00:01	93260 - PARACETAMOL GRIP NF X 20
444	RAF-Atención de Consultas	Johanna Riquelme	Atender Consulta	Para Grupo Generales	Hasta 28/09/2015 17:00:01	- Otros - 163/2015(444)

4.3 Especificaciones Rol Responsable

4.3.1 Leer una consulta sin asumirla, ver historial y proceso

1. El usuario con Rol Responsable recibirá un mail indicando que existe una consulta que debe ser atendida. El mail contiene el asunto detallando la tarea, el link al sistema o a la consulta y un detalle de lo cargado en el formulario hasta el momento:



De: ECH [procesobpm@bpm.com.ar]
Para:
CC:
Asunto: Nueva Tarea en Pool - Atender Consulta: 149/2015 Producto: 908392 - UNIFLOX 500 mg X 14 COMP RECUB

TOTVS

La siguiente tarea se encuentra bajo la responsabilidad del Grupo "Generales", del cual usted es miembro.

Solicitud: 418 - Nueva Tarea de Workflow: Atender Consulta: 149/2015 Producto: 908392 - UNIFLOX 500 mg X 14 COMP RECUB

Link a TOTVS - SRC:

Fecha	02/09/2015
Hora	14:52:55
Origen	Teléfono

DATOS DEL CONTACTO

Apellido y Nombre	Claudia Alvarez
-------------------	-----------------

2. Se puede acceder a la consulta de dos maneras:

- a. Accediendo a través del link de la consulta que recibe en el mail. En este punto el sistema solicitará los datos de usuario y contraseña e ingresará directamente a la pantalla para asumir la tarea.

ECM BPM - Detalles de 1

192.168.0.45:8080/webdesk/workflowdetail.jsp?processInstanceId=112&processId=RAF04

Detalles del Proceso: **Formularios** | **Historico** | **Procesos**

Informaciones generales

Solicitud: 112
Solicitante: procesobpm
Proceso: RAF04
Versión: 2

Cancelación

Texto Cancelación:

Cancelar Solicitud

Ubicación

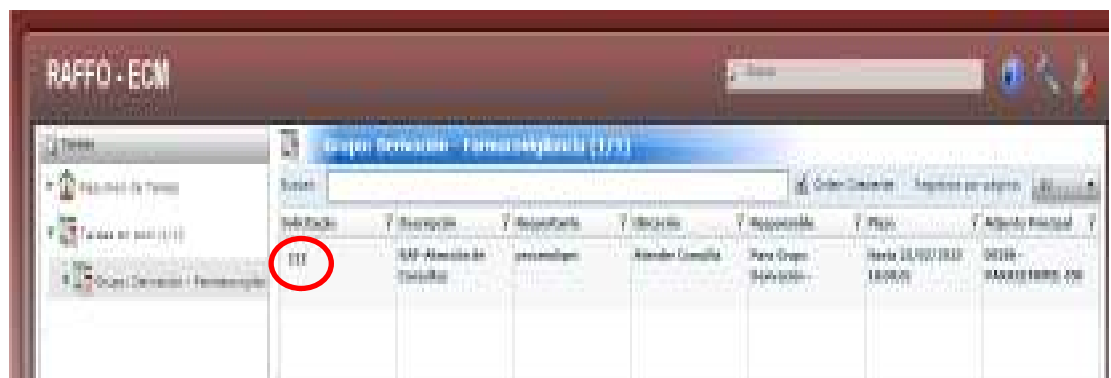
Actividad	Informaciones						
6 - Atender Consulta	<table border="1"><tr><td>Responsable</td><td>Para Grupo Derivación - Farmacovigilancia</td></tr><tr><td>Plazo de Constitución</td><td>15/02/2015 18:00:04</td></tr><tr><td colspan="2">Asumir Tarea</td></tr></table>	Responsable	Para Grupo Derivación - Farmacovigilancia	Plazo de Constitución	15/02/2015 18:00:04	Asumir Tarea	
Responsable	Para Grupo Derivación - Farmacovigilancia						
Plazo de Constitución	15/02/2015 18:00:04						
Asumir Tarea							

Comenzar

- b. Otra opción para ingresar es eligiendo el segundo link recibido en el mail denominado “Link a TOTVS SRC”. La consulta se encontrará ingresando al siguiente esquema: Procesos → Central de Tareas → Tareas en pool → Grupo derivación



Correspondiente.

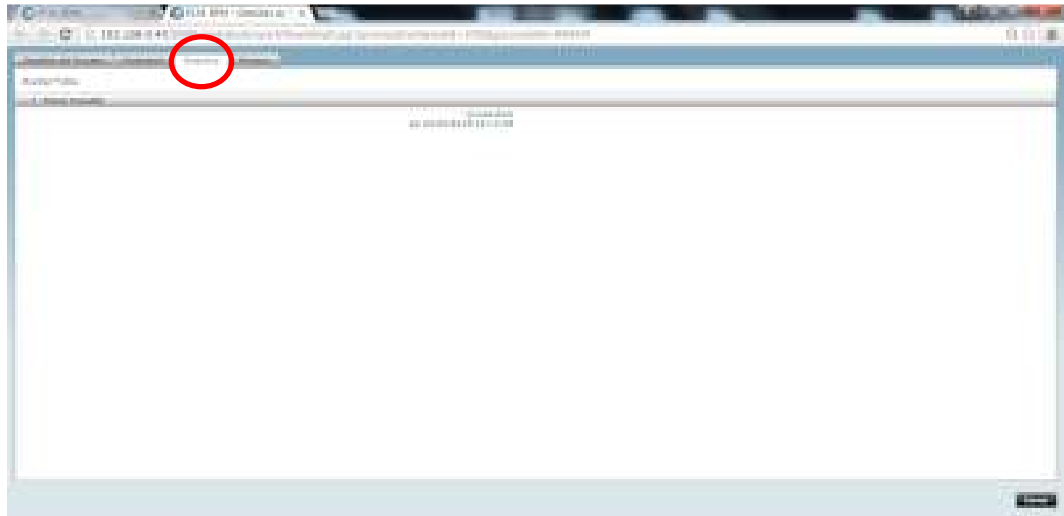


2. Si el usuario solo desea leer la consulta pero no asumirla puede visualizar la solicitud y sus respectivas consultas en la solapa “Formulario”.

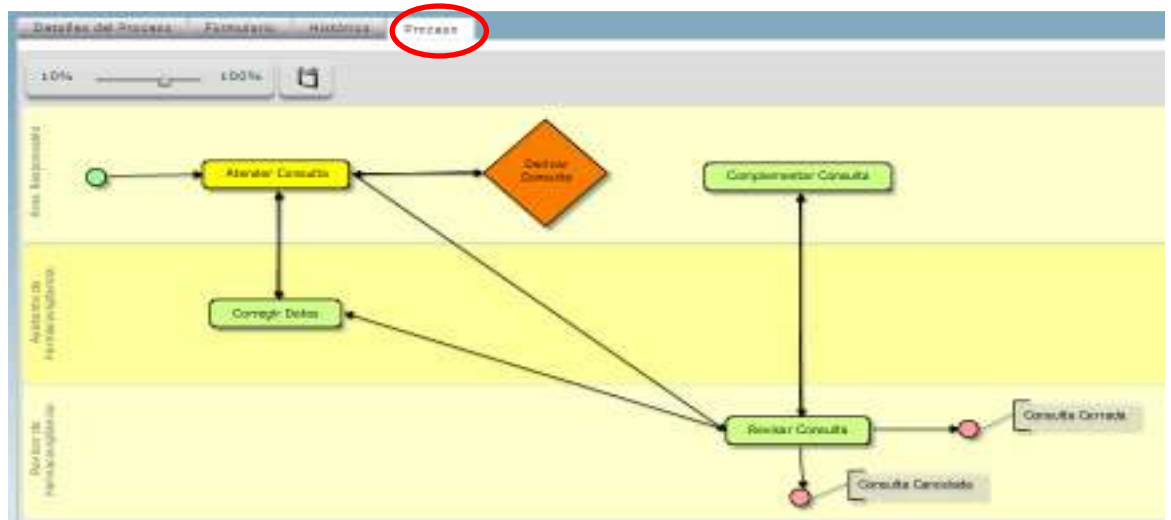




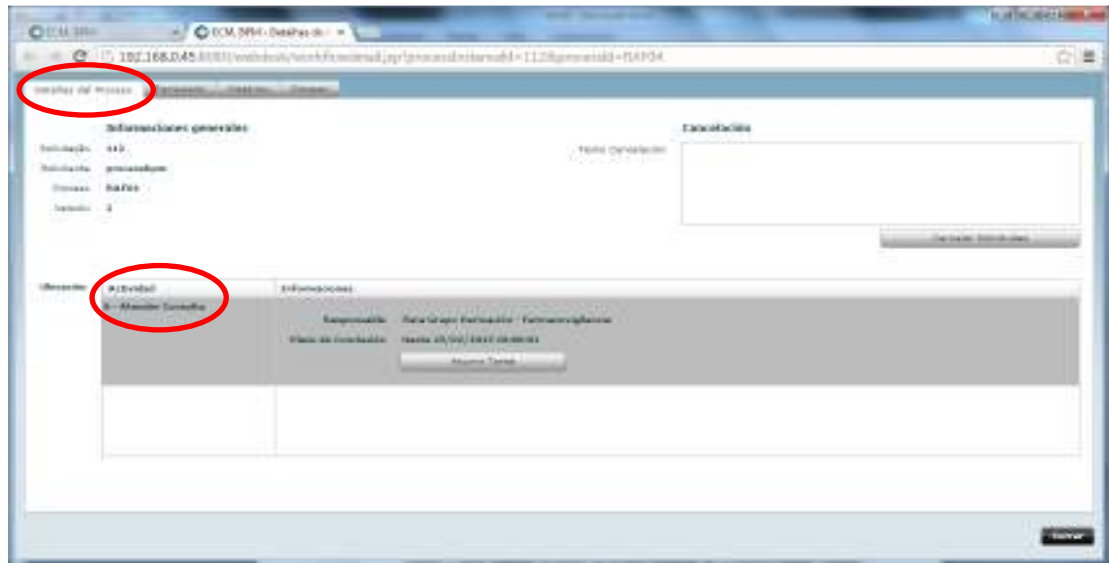
3. Si el usuario Responsable sólo desea ver el historico puede visualizar el mismo en la solapa “Histórico”.



4. Si el usuario Responsable sólo desea visualizar en que situación dentro del proceso se encuentra la consulta, puede visualizar la misma en la solapa “Proceso”. El sistema indica en color amarillo la tarea actual en la que se encuentra la consulta.



La tarea actual en la que se encuentra la consulta también puede ser visualizada en la solapa “Detalles del Proceso” (Sección Ubicación, columna Actividad)

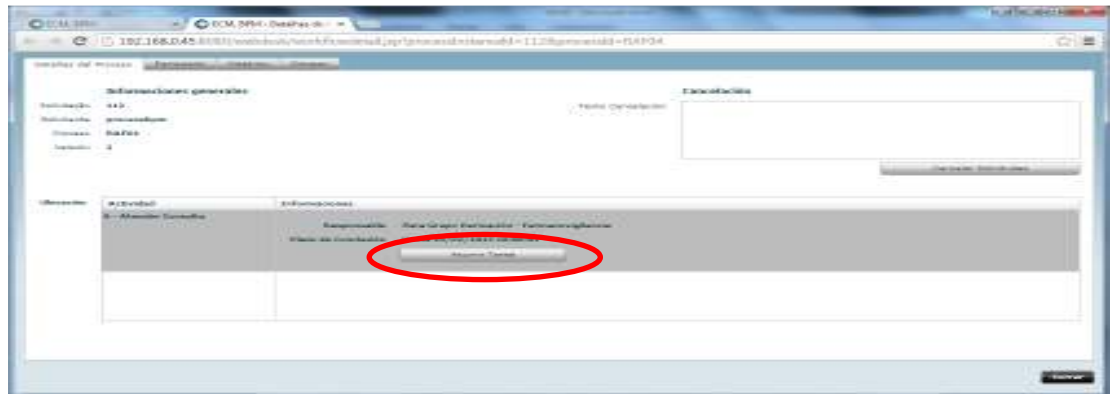


4.3.2 Atender una consulta

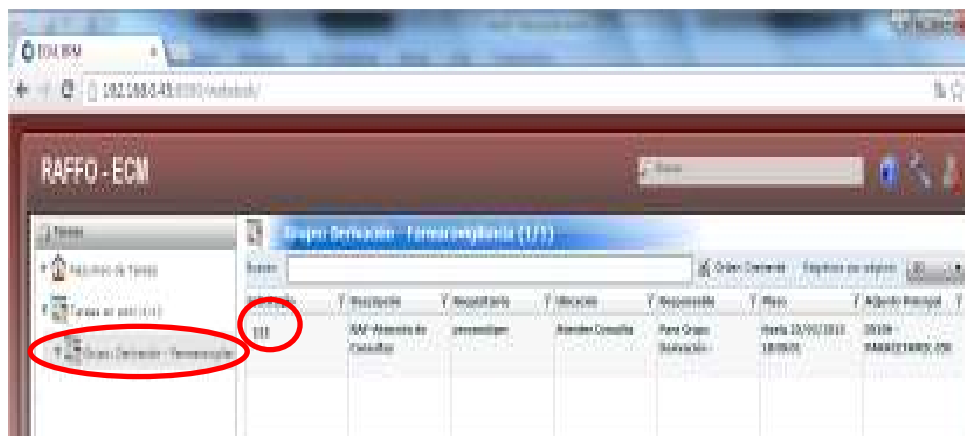
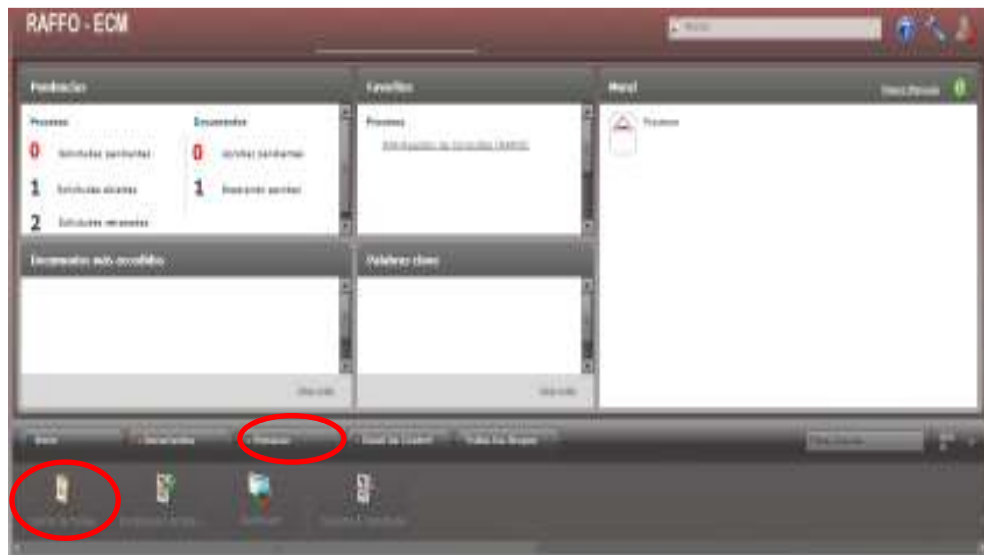
1. El usuario con Rol Responsable recibirá un mail indicando que existe una consulta que debe ser atendida. El mail contiene el asunto detallando la tarea, el link al sistema o a la consulta y un detalle de lo cargado en el formulario hasta el momento:



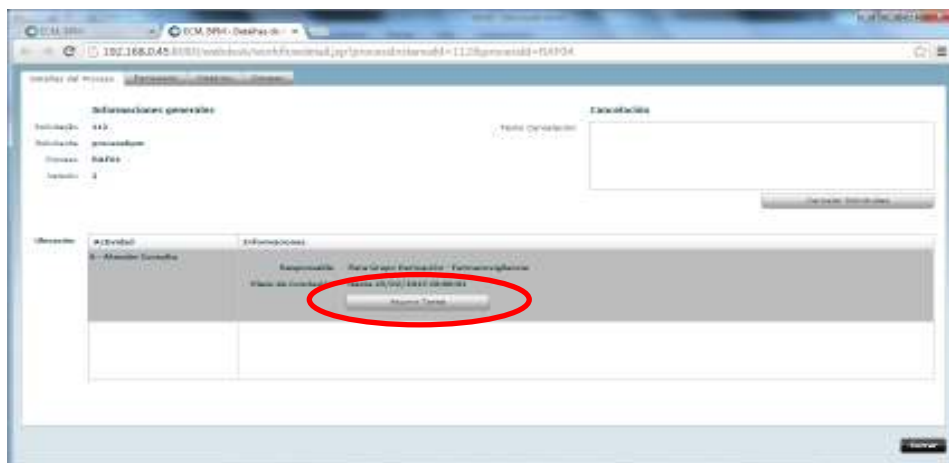
2. Se puede acceder a la consulta de dos maneras:
 - a. Accediendo a través del link de la consulta que recibe en el mail. En este punto el sistema solicitará los datos de usuario y contraseña e ingresará directamente a la pantalla para asumir la tarea.



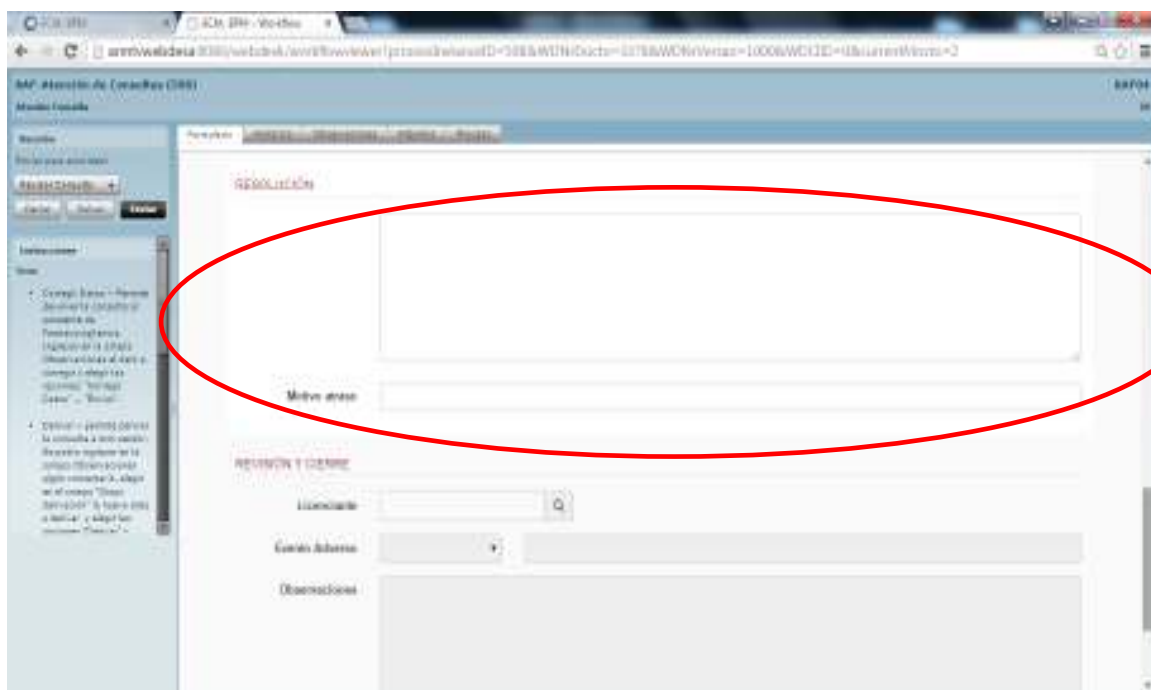
- b. Otra opción para ingresar es eligiendo el segundo link recibido en el mail denominado “Link a TOTVS SRC”. La consulta se encontrará ingresando al siguiente esquema: Procesos → Central de Tareas → Tareas en pool → Grupo de derivación correspondiente



- El Usuario con rol Responsable que decida Atender la consulta, deberá elegir la opción “Asumir Tarea” que se encuentra en la solapa Detalles del Proceso

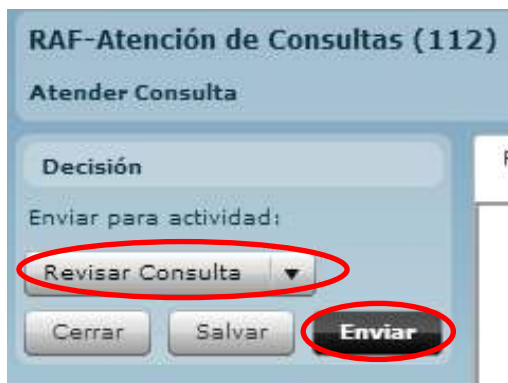


- A continuación el sistema detallará por pantalla el formulario completo en modo lectura, salvo el campo “Resolución” que deberá ser completado.



En el margen izquierdo de la pantalla, el usuario podrá visualizar instrucciones referidas a Corregir datos ([Ver punto 4.3.4](#)), Derivar Consulta ([Ver punto 4.3.5](#)), Transferir Consulta ([Ver punto 4.3.6](#)), Adjuntar documentos ([Ver punto 4.3.13](#)), Cargar Observaciones ([Ver punto 4.3.14](#)) y a las opciones “Salvar” y “Cerrar”. (Ver [Punto 4.3.7](#) y Ver [Punto 4.3.8](#))

- Una vez que el Usuario Responsable ingresa información en el campo resolución, deberá derivar la consulta para su revisión y cierre, eligiendo las opciones Revisar Consulta → Enviar. Esta tarea tiene un plazo establecido de 8 horas laborables.



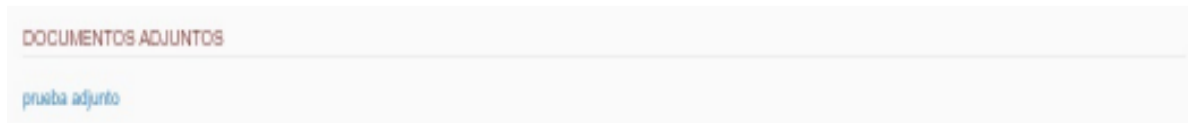
- Si el Usuario requiere más de 8 horas laborables para ingresar información en el campo “Resolución”, al elegir la opción Revisar Consulta → Enviar, el sistema exigirá que el campo “Motivo atraso” sea completado.

Motivo atraso

Al concluir el plazo 8 horas, el sistema enviará un mail notificando que la tarea se encuentra atrasada ([Ver Punto 4.3.12](#))

4.3.3 Visualización de Adjuntos

- Si en las tareas anteriores a “Atender consulta”, los usuarios correspondientes adjuntaron algún documento, el usuario podrá visualizar los mismos en la sección “Documentos Adjuntos” del formulario, tal como figura en la siguiente pantalla:



4.3.4 Enviar a Corregir Datos

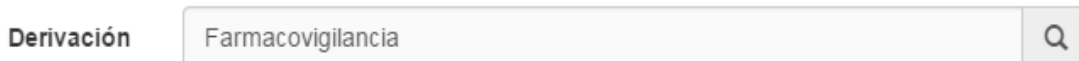
1. El usuario con Rol Responsable puede solicitar una corrección de datos eligiendo las opciones Corregir Datos→ Enviar.



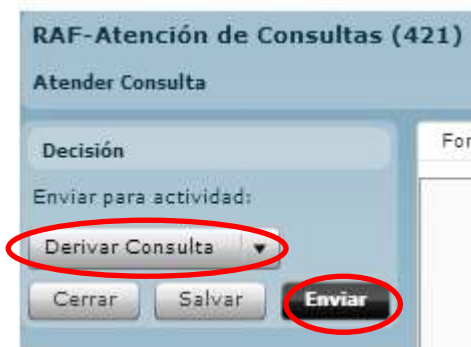
2. En caso de requerirlo, podrá indicar en la solapa “Observaciones” los datos que necesita que sean modificados (Ver [Punto 4.3.14](#)). O cargar algún adjunto en la solapa “Adjuntos” (Ver [Punto 4.3.13](#)).
3. Los pasos siguientes son detallados en el [Punto 4.2.5](#)

4.3.5 Derivar una consulta

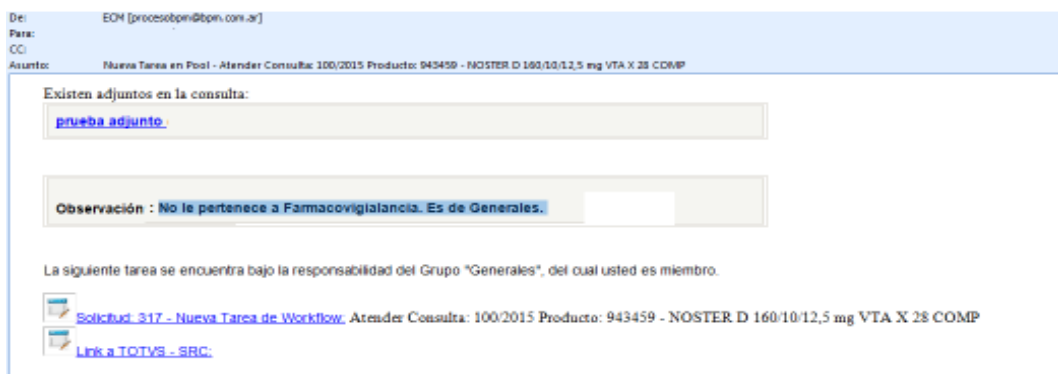
1. El usuario puede derivar una consulta a otro sector ingresando el nuevo sector en el campo “Derivación” del formulario.



2. En caso de requerirlo, podrá indicar en la solapa “Observaciones” los datos que necesita que sean modificados (Ver [Punto 4.3.14](#)). O cargar algún adjunto en la solapa “Adjuntos” (Ver [Punto 4.3.13](#)).
3. Luego deberá elegir las opciones “Derivar Consulta” y “Enviar”

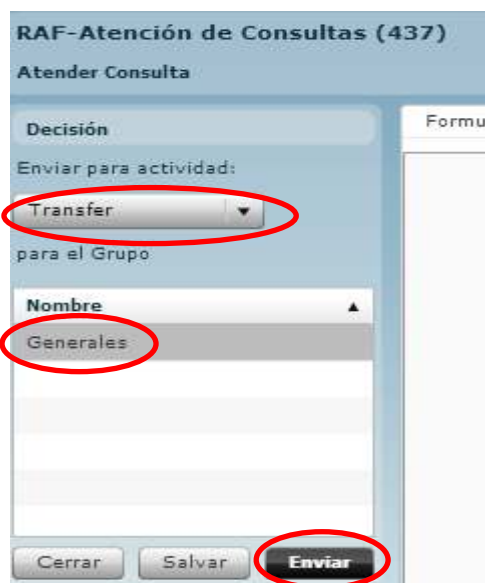


4. A continuación el sistema enviará un mail al pool/grupo de derivación, informando que existe una nueva tarea para atender. En caso de existir, el mail detallará la observación y/o adjunto disponible.



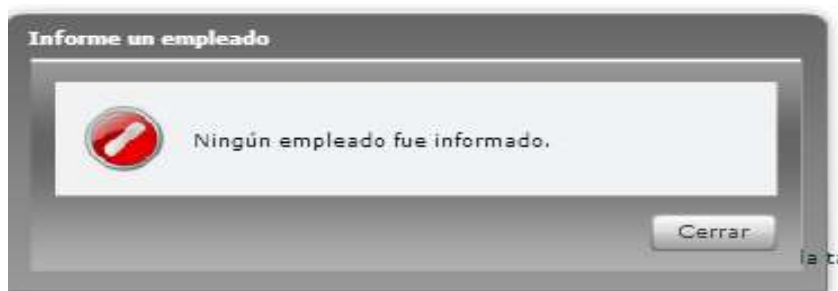
4.3.6 Transferir una consulta a su mismo pool -

1. Durante la tarea “Atender Consulta”, el usuario con Rol Responsable podría transferir la consulta a su mismo pool para que la misma sea tomada o asumida por otro miembro de dicho pool. Para ello deberá elegir la opción “Transfer” y luego el Pool/Grupo al cual pertenece en la sección “Nombre”. Finalmente deberá seleccionar la opción “Enviar”



2. En caso de requerirlo, podrá indicar en la solapa “Observaciones” algún comentario particular (Ver [Punto 4.3.14](#)). O cargar algún adjunto en la solapa “Adjuntos” (Ver [Punto 4.3.13](#)).

- Si en la sección “Nombre” no se indica el pool/grupo para Transferir, al seleccionar la opción “Enviar” el sistema mostrará el siguiente mensaje.



- Finalizado el envío, el sistema enviará un mail al pool/grupo informando que existe una nueva tarea que debe ser atendida, detallando la observación o adjunto disponible, tal como se indica en el punto 2.



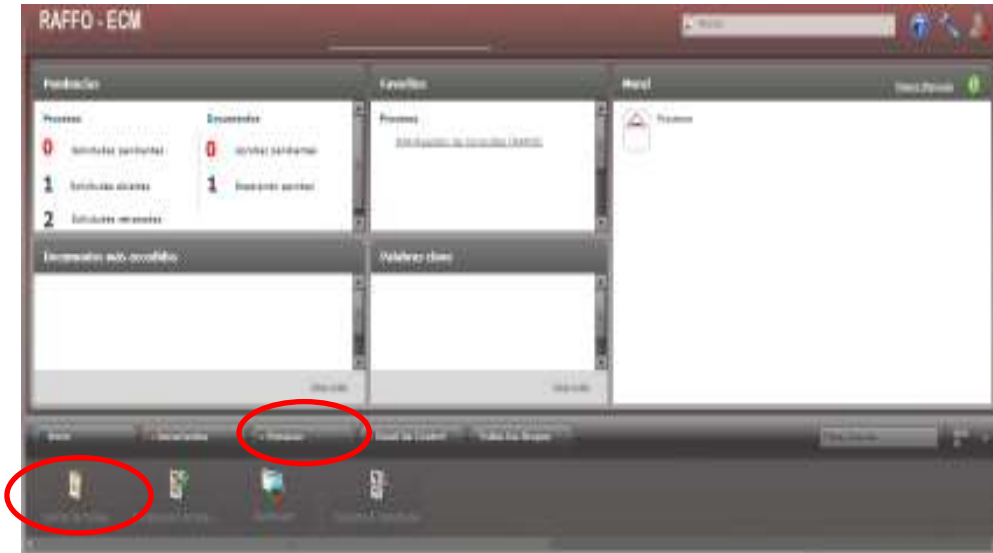
4.3.7 Guardar la Solicitud/Consulta

- Si el usuario lo desea puede guardar una consulta eligiendo la opción Salvar.





2. Para volver a visualizar la consulta, el usuario deberá dirigirse a Procesos→ Central de Tareas→ Tareas a Concluir, seleccionar la consulta y seguir agregando datos o derivarla al sector correspondiente.

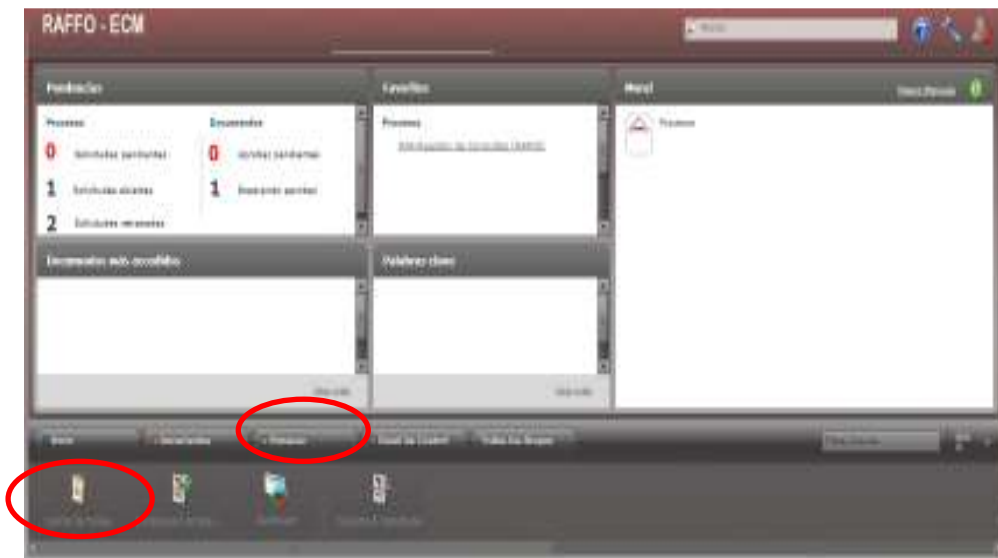


4.3.8 Cerrar la Consulta

1. Si el usuario lo desea puede cerrar una consulta eligiendo la opción Cerrar.



Si las consultas no fueron creadas o salvadas anteriormente, al elegir dicha opción, se perderán todos los datos cargados en este ingreso. Si la consulta existía con anterioridad a este ingreso, el usuario podrá visualizarla nuevamente accediendo a través de: Procesos→ Central de Tareas→ Tareas a Concluir.

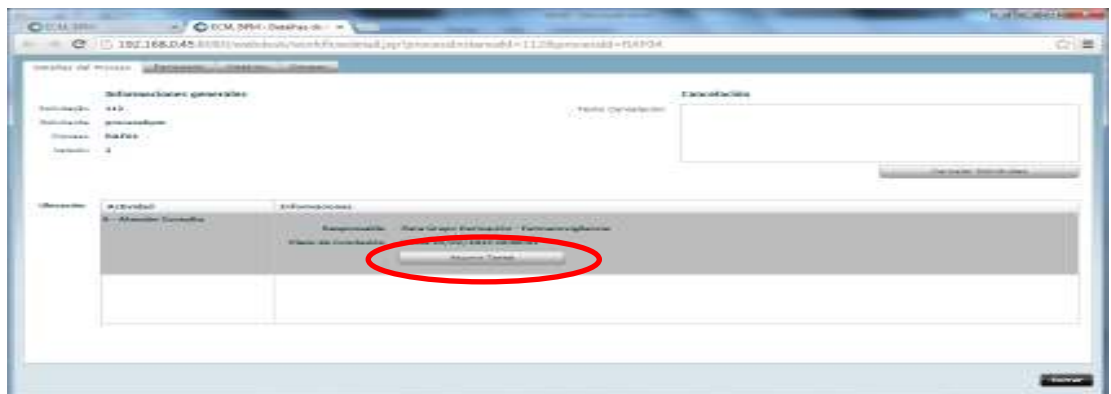


4.3.9 Complementar Consulta -

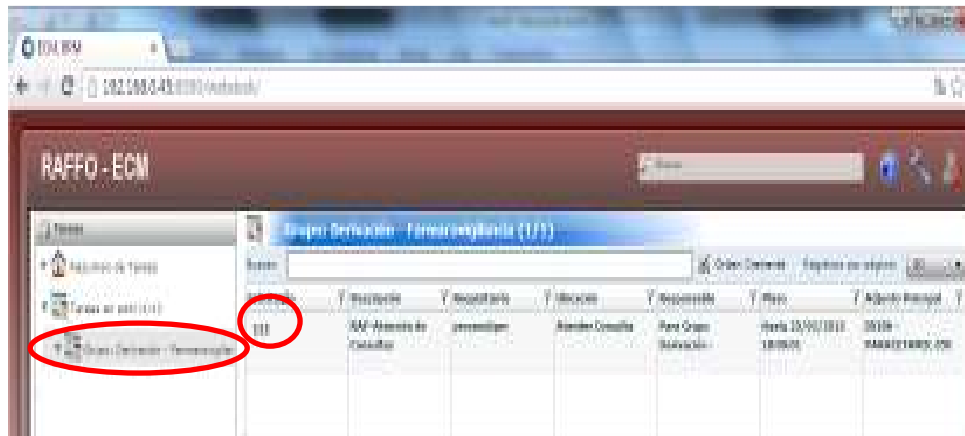
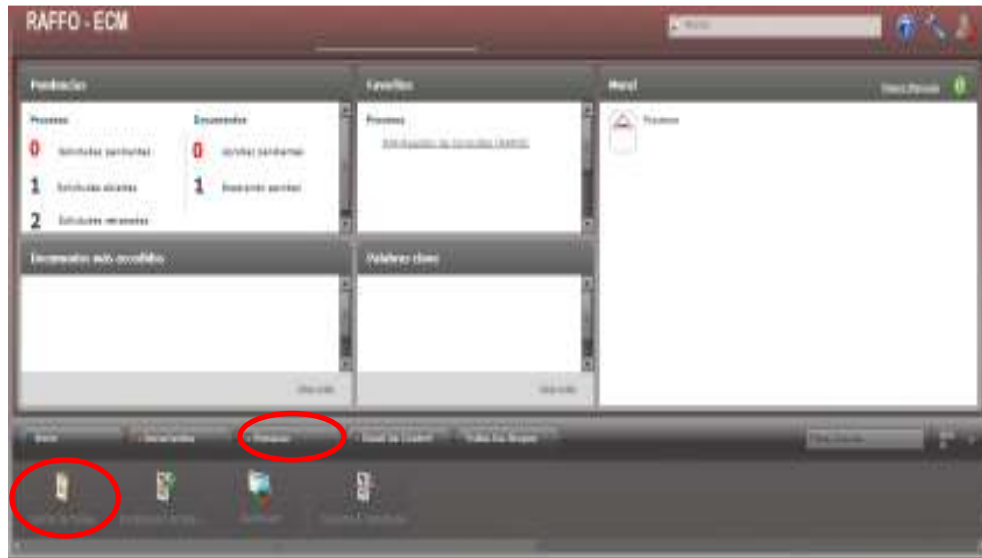
1. El usuario con Rol Responsable recibe un mail indicando que existe una consulta que se debe complementar.



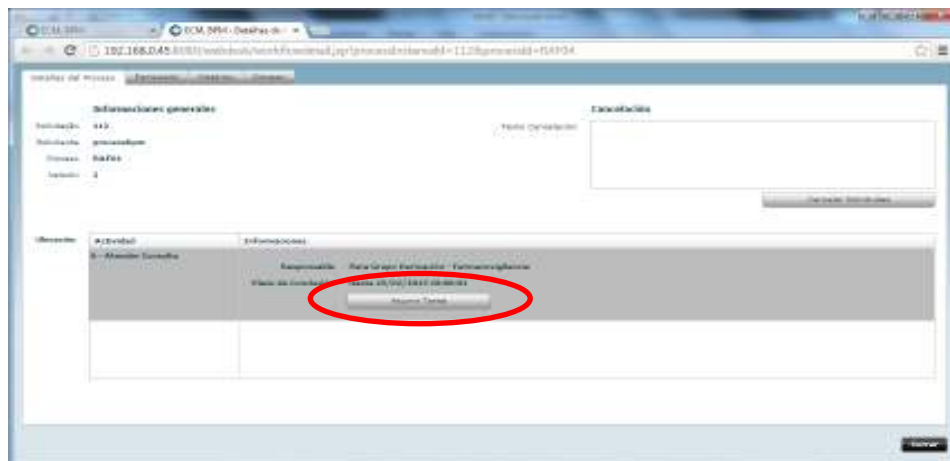
2. Se puede acceder a la consulta de dos maneras:
 - a. Accediendo a través del link de la consulta que recibe en el mail. En este punto el sistema solicitará los datos de usuario y contraseña e ingresará directamente a la pantalla para asumir la tarea.



- b. Otra opción para ingresar es eligiendo el segundo link recibido en el mail denominado "Link a TOTVS SRC". La consulta se encontrará ingresando al siguiente esquema: Procesos → Central de Tareas → Tareas en pool → Grupo de derivación correspondiente



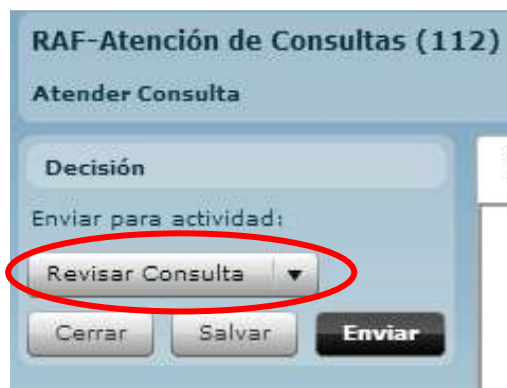
- El Usuario con rol Responsable que decida Complementar la consulta, deberá elegir la opción “Asumir Tarea” que se encuentra en la solapa Detalles del Proceso



4. A continuación el sistema detallará por pantalla el formulario completo en modo lectura, salvo el campo “Resolución” que deberá ser completado por el usuario Responsable.

RESOLUCIÓN

5. Una vez que el Usuario Responsable ingrese información en el campo resolución, deberá derivar la consulta para su revisión y cierre, eligiendo las opciones Revisar Consulta → enviar.



5. Si el Usuario requiere más de 8 horas laborables para ingresar información en el campo “Resolución”, al elegir la opción Revisar Consulta → Enviar, el sistema exigirá que el campo “Motivo atraso” sea completado.

Motivo atraso

Al concluir el plazo 8 horas, el sistema enviará un mail notificando que la tarea se encuentra atrasada ([Ver Punto 4.3.12](#))

4.3.10 Mail informando modificación de datos -

1. Si se modifican los datos de una solicitud que tiene varias consultas derivadas a distintos sectores, y la misma fue enviada a Corregir Datos ([Ver punto 4.2.5](#)), el sistema enviará un mail a los distintos pools/grupos o usuarios que tienen asignada la consulta, detallando los nuevos datos de la solicitud.

- El mail contiene el asunto detallando que se realizó una modificación de datos, el número de la consulta y la información del formulario cargado hasta el momento:

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

De: ECM [procesobpm@bpm.com.ar]
 Para:
 CC:
 Asunto: Modificación de Datos del Cliente en Consulta: 101/2015

En la siguiente consulta se han modificado datos del cliente.

Nro. Solicitud Registro	316
Fecha	26/06/2015 15:10:05
Origen	Teléfono

DATOS DEL CONTACTO

Apellido y Nombre	Vanesa Cortez
Teléfono	45896314
Mail	vcortez@mail.com

4.3.11 Mail informando llamado reiterado -

- Si existiese un llamado reiterado sobre una consulta ya generada, el sistema enviará un mail alertando dicha situación.
- El mail contiene el asunto detallando que se realizó un llamado reiterado, el número de la consulta y la información del formulario cargado hasta el momento:

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

De: ECM [procesobpm@bpm.com.ar]
 Para:
 CC:
 Asunto: Llamada Reiterada en Consulta: 100/2015

En la siguiente consulta se ha producido una llamada reiterada.

Nro. Solicitud Registro	316
Fecha	26/06/2015 15:10:05
Origen	Teléfono

DATOS DEL CONTACTO

Apellido y Nombre	Vanesa Cortez
Teléfono	45896312

- En el mismo mail, los miembros del pool/grupo de derivación podrán visualizar qué información cargó el Asistente de Farmacovigilancia en el campo “Llamada Reiterada”.

Llamada Reiterada	La persona llamo otra vez y solicito que lo llamen
-------------------	--

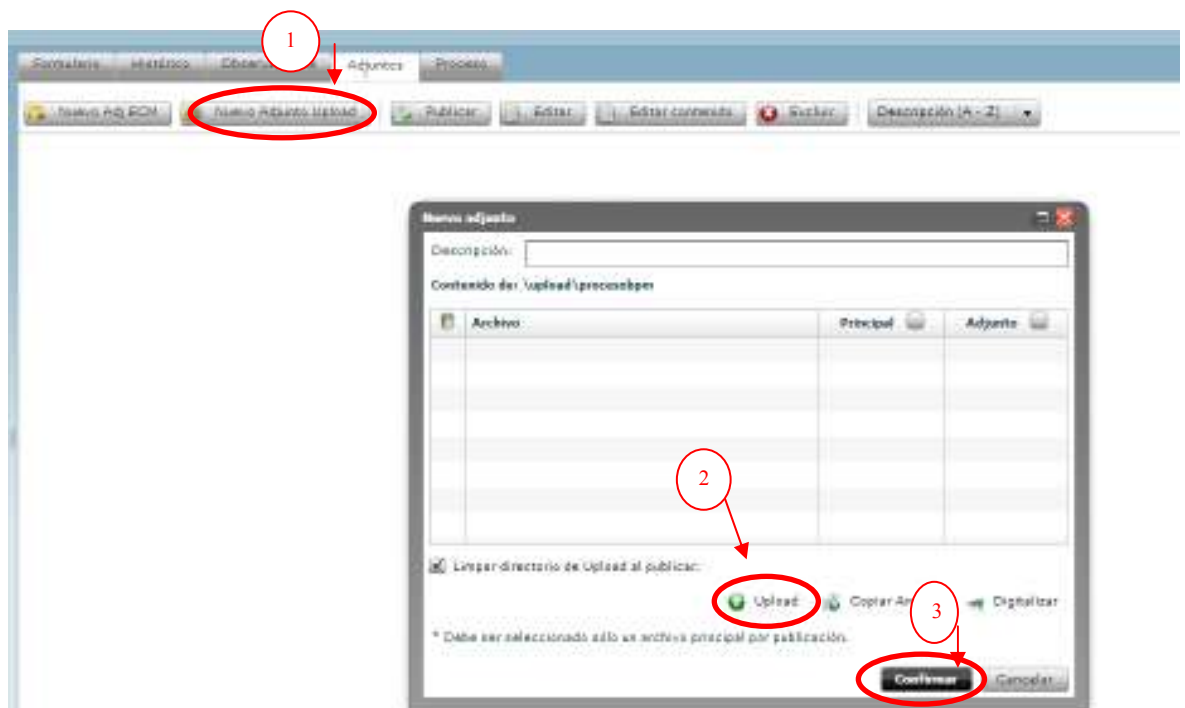
4.3.12 Mail informando atraso -

1. Si un usuario asumió una tarea que tiene un plazo estipulado y la misma no es respondida en el tiempo previsto, el sistema enviará un mail alertando dicha situación.
2. El mail contiene el asunto detallando que existe una tarea en pool atrasada y un detalle de lo cargado en el formulario de dicha solicitud hasta el momento:



4.3.13 Adjuntar documentos -

Para adjuntar un documento, el usuario deberá dirigirse a la solapa Adjuntos y luego seguir los pasos indicados en la siguiente pantalla:

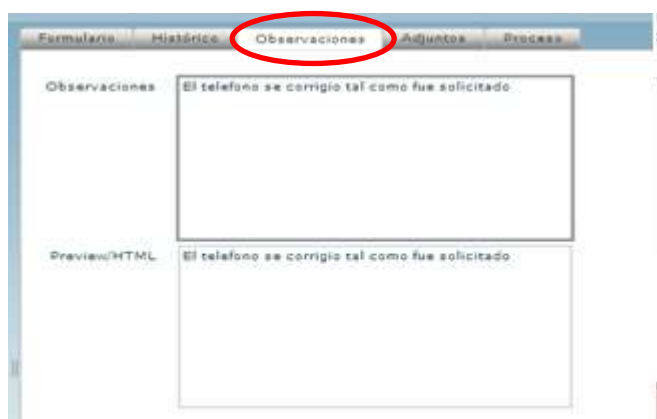


Opción Nuevo Adjunto Upload / Upload / elegir el documento / Opción Confirmar.

El adjunto seleccionado será visualizado en el mail que alerta la próxima tarea a realizar, como así también en la sección “Documentos Adjuntos”. ([Ver Punto 4.3.3](#))

4.3.14 Cargar Observaciones -

1. En la solapa Observaciones el usuario con rol responsable, puede enviarle al usuario que debe realizar la siguiente tarea algún comentario que desee transmitir. Dicho comentario será visualizado en el mail que alerta la próxima tarea a realizar, como así también en los envíos a “Corregir datos” o “Revisar Consulta”. Este comentario le aparecerá al usuario en un pop-up cuando asuma la tarea.



4.3.15 Visualización de Grilla

1. El usuario con rol Responsable al ingresar al sistema y elegir las opciones Procesos → Central de Tareas → Tareas en Pool del Grupo Correspondiente a su área de derivación o Tareas a Concluir, puede visualizar la siguiente Grilla:

Buscar

Orden Creciente

Registros por página

30

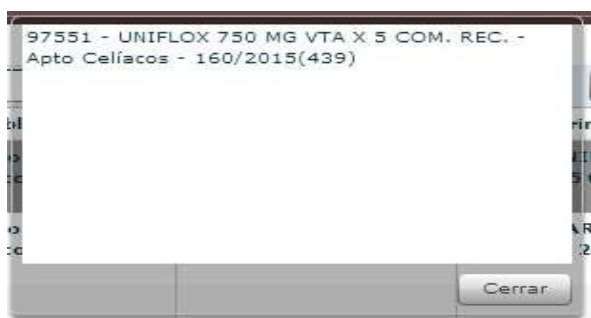
Solicitud	Descripción	Registrante	Ubicación	Responsable	Plazo	Adjunto Principal

La Grilla detalla los siguientes campos:

- Solicitud: Nro. de Solicitud o Consulta que brinda el sistema. Si la tarea se vence, es decir que se supera la fecha límite indicada para realizarla, este valor se mostrará en rojo.
- Descripción: Circuito o Proceso
- Requisitante: Usuario que generó la Consulta o Solicitud
- Ubicación: Estado

- Responsable: Pool al cual le pertenece la solicitud o Usuario que asumió la tarea
- Plazo: Si la tarea está vigente este campo detalla la fecha límite que tiene el usuario para cumplir la misma. Si la fecha límite se excede, el sistema mostrará la fecha para la cual tendría que haber sido realizada dicha tarea.
- Adjunto Principal: Ver [Punto 2](#) y Ver [Punto 3](#)

2. En el campo Adjunto Principal, el usuario podrá visualizar los siguientes datos de una Consulta: Producto, Tipo de Consulta, Número de Consulta asignado por el laboratorio y entre paréntesis el Número de Consulta general brindado por el Sistema.

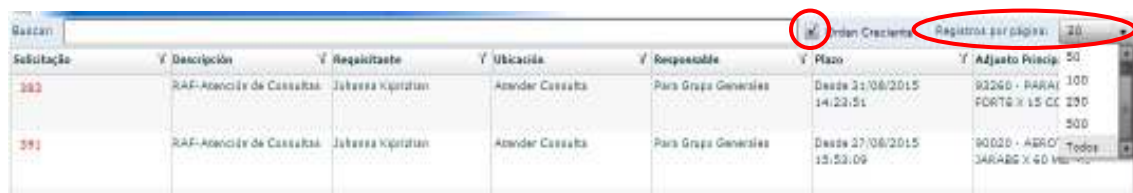


3. El usuario puede realizar las siguientes búsquedas realizando las siguientes acciones:

- a. Ingresar el dato que desea buscar en el campo “Buscar”:



- b. Visualizar las solicitudes o consultas por Orden Creciente o la cantidad de Registros por páginas:



- c. Filtrar cada campo con la opción de filtro

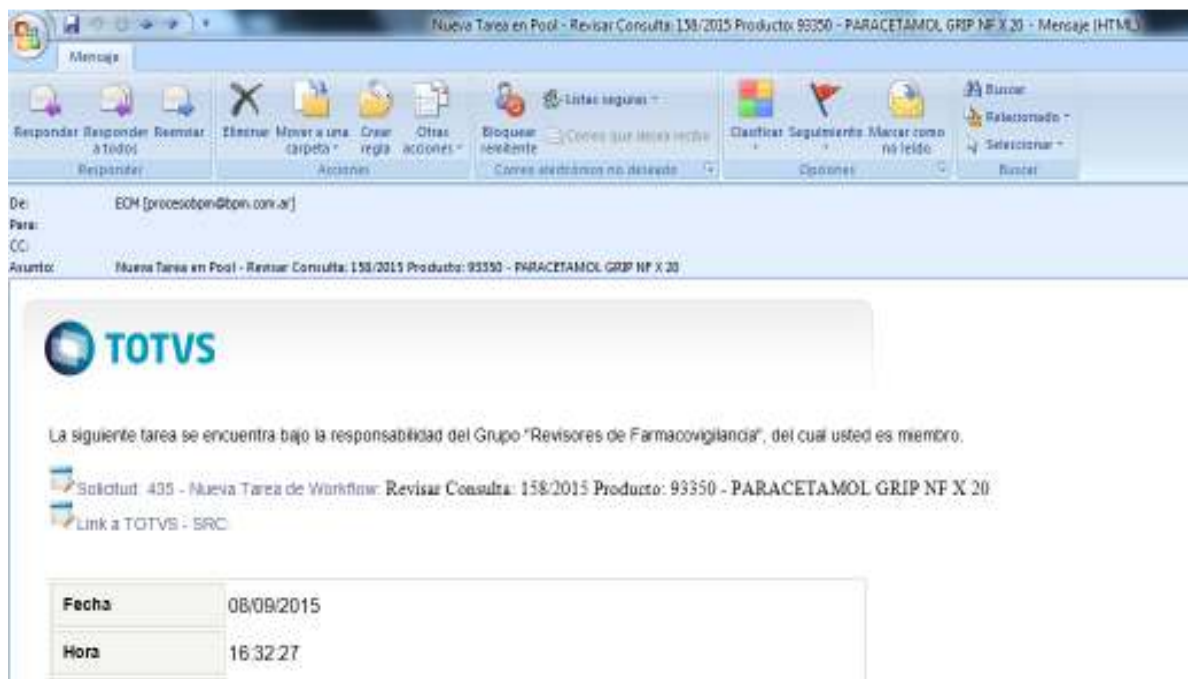
Solicitud	Descripción	Registrante	Ubicación	Responsable	Plazo	Adjunto Principal
442	RAS-Atención de Consultas	Johanna Riquelme	Atender Consulta	Para Grupo Generales	Desde 31/08/2015 14:23:31	93350 - PARACETAMOL GRIP NF X 20
444	RAS-Atención de Consultas	Johanna Riquelme	Atender Consulta	Para Grupo Generales	Desde 27/08/2015 15:05:09	93350 - ASPIRINA JARABE X 60 ML

Solicitud	Descripción	Registrante	Ubicación	Responsable	Plazo	Adjunto Principal
442	RAS-Atención de Consultas	Todas	Atender Consulta	Para Grupo Generales	Hasta 29/09/2015 17:00:01	93350 - PARACETAMOL GRIP NF X 20
444	RAS-Atención de Consultas	Johanna Riquelme Andrés González	Atender Consulta	Para Grupo Generales	Hasta 29/09/2015 17:00:01	- Otros - 163/2015(444)

4.4 Especificaciones Rol Revisor

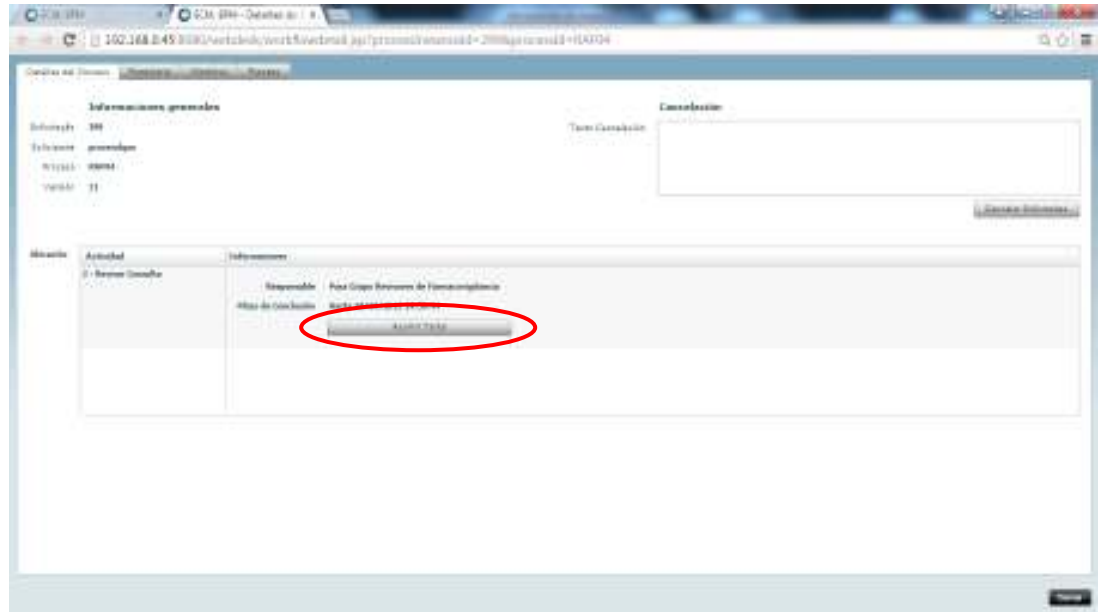
4.4.1 Revisar y Cerrar consulta -

- Ante el evento de Revisar Consulta, el usuario con Rol Revisor recibirá un mail indicando que existe una consulta que debe ser Revisada. El mail contiene el asunto detallando la tarea, el link al sistema o a la consulta y un detalle de lo cargado en el formulario hasta el momento:

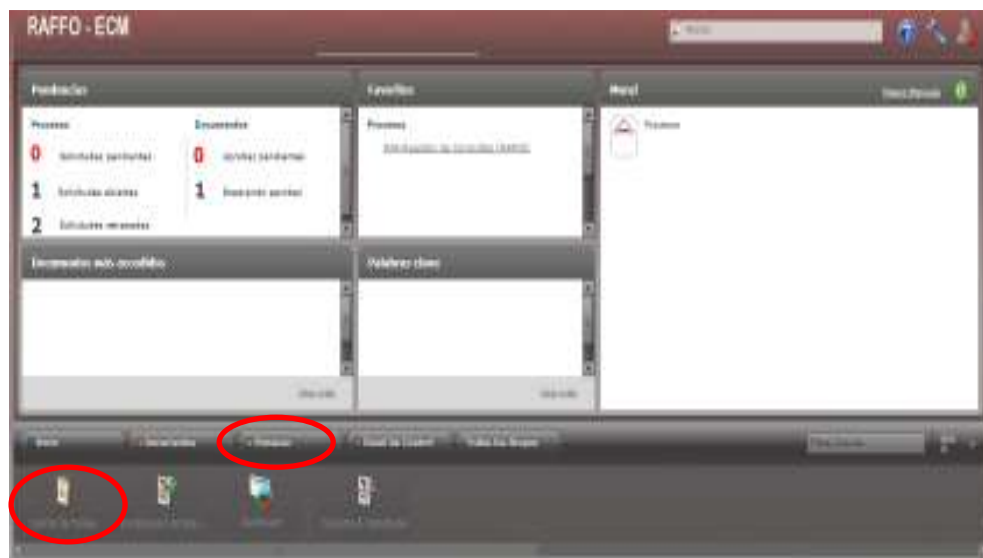


- El usuario con Rol Revisor puede acceder a la consulta de dos maneras:

- a. Accediendo a través del link de la consulta que recibe en el mail. En este punto el sistema solicitará los datos de usuario y contraseña e ingresará directamente a la pantalla para asumir la tarea.

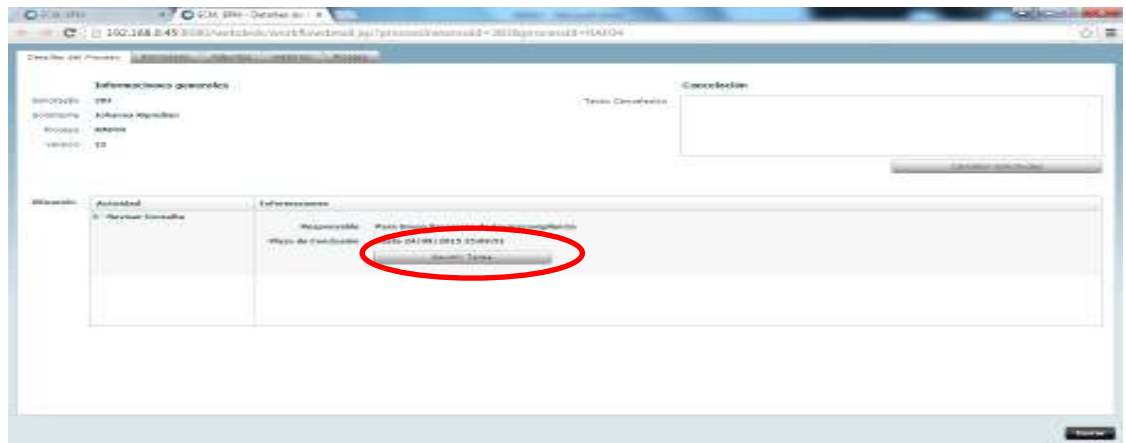


- b. Otra opción para ingresar es eligiendo el segundo link recibido en el mail denominado “Link a TOTVS SRC”. La consulta se encontrará ingresando al siguiente esquema:
Procesos → Central de Tareas → Tareas en pool → Grupo de derivación correspondiente





El Usuario Revisor puede atender la consulta eligiendo la opción Asumir tarea que se encuentra en la solapa Detalles del Proceso



- El sistema mostrará en pantalla el formulario completo en modo lectura, salvo los campos “Licenciante”, “Evento Adverso”, “Observaciones”, “Conclusión” y “Confirmar Cierre?” que deben ser completados por el usuario Revisor.

REVISIÓN Y CIERRE

Licenciante


Evento Adverso

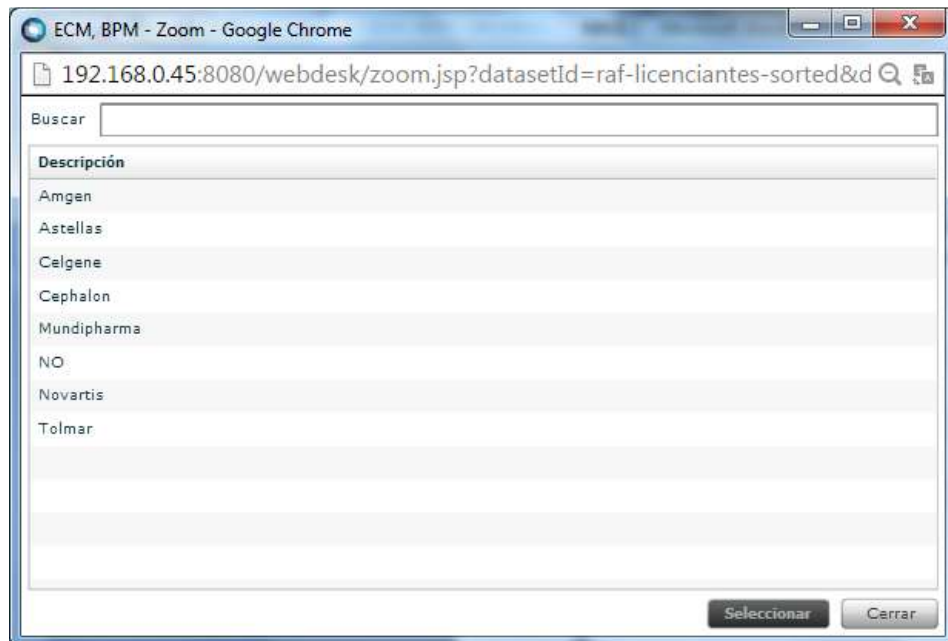
Observaciones

Conclusión

Confirmar Cierre? ☐



4. Licenciante: Para cargar un licenciante el usuario deberá elegir la opción , al hacerlo el sistema desplegará un combo con todos los licenciantes existentes y el usuario deberá seleccionar el licenciante elegido haciendo click en ‘**Seleccionar**’ o haciendo doble click sobre la descripción elegida:




5. Evento adverso: El revisor debe especificar si un evento es Adverso o No. Para realizar dicha acción deberá elegir una de las opciones desplegadas en el combo: “SI” o “NO”. Si elige la opción “SI”, deberá ingresar en el campo de texto contiguo el número del Evento Adverso correspondiente.

Evento Adverso

SI

NO

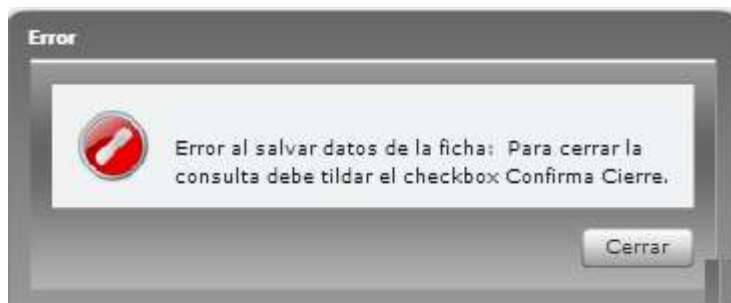
6. Conclusión: El usuario deberá detallar el tipo de conclusión. Para realizar dicha acción deberá elegir la opción  y el sistema mostrará las distintas conclusiones que pueden ser elegidas. Para seleccionar una de ellas, deberá seleccionarla y luego hacer click en la opción ‘**Seleccionar**’ o hacer doble click sobre la descripción elegida:



7. Confirmar Cierre?: Al concluir la carga de todos los campos disponibles, el usuario puede optar por Cerrar la consulta, para ello deberá marcar el tilde en la opción “Confirmar Cierre?” y a continuación indicar las opciones “Consulta Cerrada” -> “Enviar” , tal como se detalla a continuación:

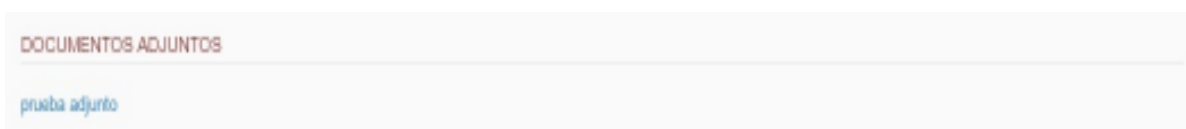
8. Los campos “Licenciante”, “Evento Adverso”, “Observaciones” y “Conclusión” son de carga obligatoria. Ante la ausencia de alguno de estos datos el sistema mostrará el siguiente error:

- Si el usuario no marca el tildar “Confirmar Cierre?” y procede con los pasos de Cierre de la consulta, el sistema mostrará el siguiente error:



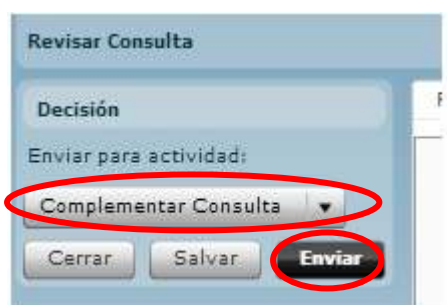
4.4.2 Visualización de Adjuntos

- Si en las tareas de crear o atender una consulta, los usuarios correspondientes adjuntaron algún documento, los mismos podrán ser visualizados en la sección “Documentos Adjuntos” del formulario.



4.4.3 Enviar a complementar consulta -

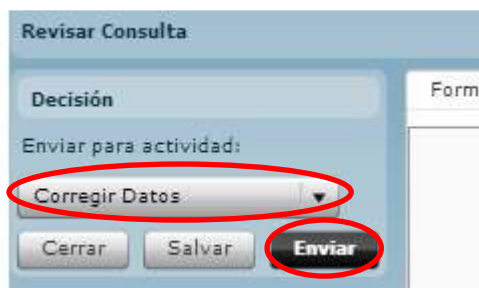
- Si el usuario revisor desea mandar a complementar una consulta porque necesita mayor información en el campo Resolución, deberá elegir las opciones “Complementar Consulta” y Enviar”



- En la solapa “Observaciones” podrá agregar información sobre los datos que necesiten modificación ([Ver Punto 4.4.7](#)) e inclusive agregar adjuntos en la solapa “Adjuntos” ([Ver Punto 4.4.6](#)).
- Los pasos siguientes se describen en el [Punto 4.3.9](#)

4.4.4 Enviar a Corregir Datos -

1. Un usuario con Rol Revisor puede solicitar corrección de datos eligiendo las opciones Corregir Datos→ Enviar.



The screenshot shows a web form titled 'Revisar Consulta'. Under the 'Decisión' section, there is a label 'Enviar para actividad:' followed by a dropdown menu. The dropdown menu is open, and 'Corregir Datos' is selected. Below the dropdown are three buttons: 'Cerrar', 'Salvar', and 'Enviar'. The 'Enviar' button is highlighted with a red circle.

2. En caso de requerirlo, también podría agregar en la solapa “Observaciones” alguna aclaración adicional ([Ver Punto 4.4.7](#)) e inclusive agregar adjuntos en la solapa “Adjuntos” ([Ver Punto 4.4.6](#)).
2. Los pasos siguientes se describen en el [Punto 4.2.5](#)

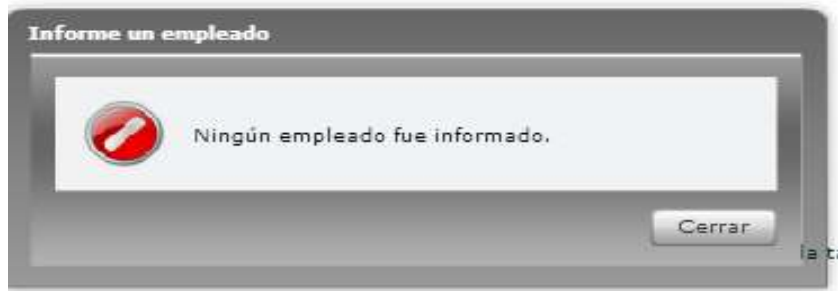
4.4.5 Transferir Consulta a su mismo pool/grupo

1. Durante la tarea “Revisar Consulta”, el usuario con Rol Revisor podría transferir la consulta a su mismo pool para que la misma sea tomada o asumida por otro miembro de dicho pool. Para ello deberá elegir la opción “Transfer” y luego el Pool/Grupo al cual pertenece, en la sección “Nombre”. Finalmente deberá seleccionar la opción “Enviar”



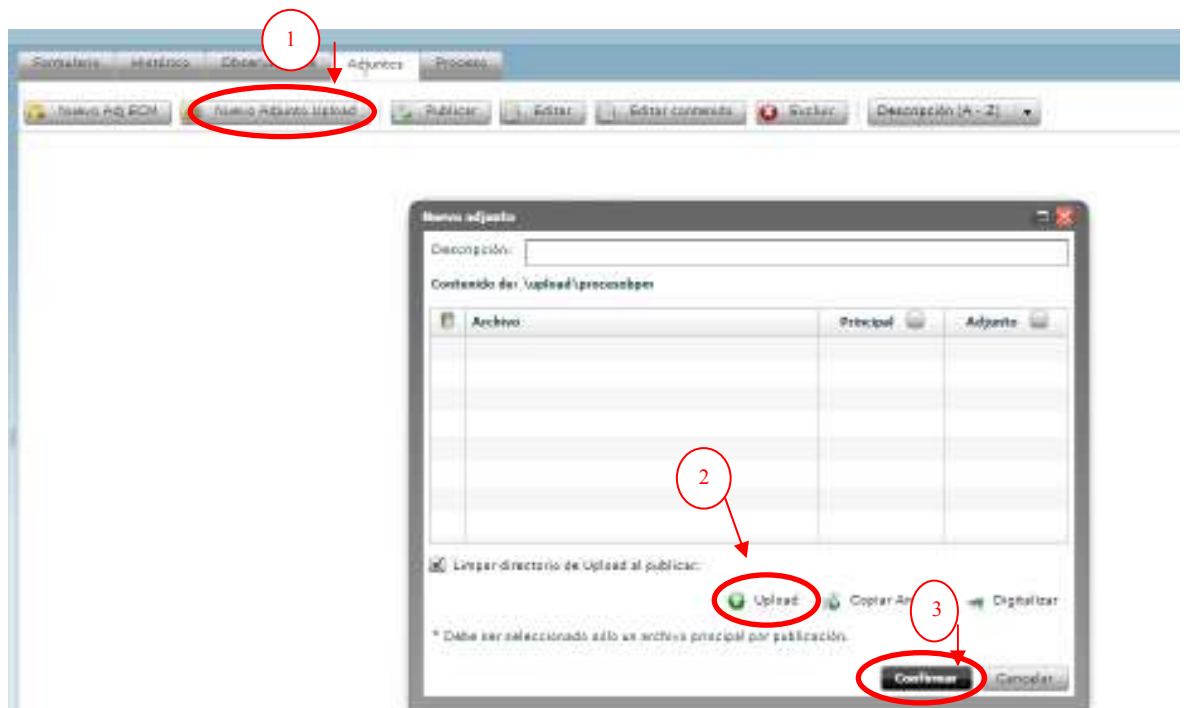
The screenshot shows the same 'Revisar Consulta' form. In this instance, the dropdown menu under 'Enviar para actividad:' is set to 'Transfer'. Below this, there is a section labeled 'Nombre' with a list of groups. The group 'Revisores de Farmacovigilancia' is selected and highlighted with a red circle. At the bottom, the 'Enviar' button is also highlighted with a red circle.

3. En caso de requerirlo, podrá indicar en la solapa “Observaciones” algún comentario particular ([Ver Punto 4.4.7](#)). O cargar algún adjunto en la solapa “Adjuntos” ([Ver Punto 4.4.6](#)).
4. Si en la sección “Nombre” no se indica el pool/grupo para Transferir, al seleccionar la opción “Enviar” el sistema mostrará el siguiente mensaje.



4.4.6 Adjuntar documentos

Para adjuntar un documento, el usuario deberá dirigirse a la solapa Adjuntos y luego seguir los pasos indicados en la siguiente pantalla:



Opción Nuevo Adjunto Upload / Upload / elegir el documento / Opción Confirmar.

El adjunto seleccionado será visualizado en el mail que alerta la próxima tarea a realizar, como así también en la sección “Documentos Adjuntos” del formulario.

4.4.7 Cargar Observaciones

1. En la solapa Observaciones el usuario con rol responsable, puede enviarle al usuario que debe realizar la siguiente tarea algún comentario que desee transmitir. Dicho comentario será visualizado en el mail que alerta la próxima tarea a realizar, como así también en los envíos a “Corregir datos” o “Revisar Consulta”. Este comentario le aparecerá al usuario en un pop-up cuando asuma la tarea.



4.4.8 Visualización de Grilla

1. El usuario con rol Asistente al ingresar al sistema y elegir las opciones Procesos → Central de Tareas → Tareas en Pool del Grupo Correspondiente a su área de derivación o Tareas a Concluir, podrá visualizar la siguiente Grilla:

[illegible]

La Grilla detalla los siguientes campos:

- **Solicitud:** Nro. de Solicitud o Consulta que brinda el sistema. Si la tarea se vence, es decir que se supera la fecha límite indicada para realizarla, este valor se mostrará en rojo.
- **Descripción:** Circuito o Proceso
- **Requisitante:** Usuario que generó la Consulta o Solicitud
- **Ubicación:** Estado
- **Responsable:** Pool al cual le pertenece la solicitud o Usuario que asumió la tarea

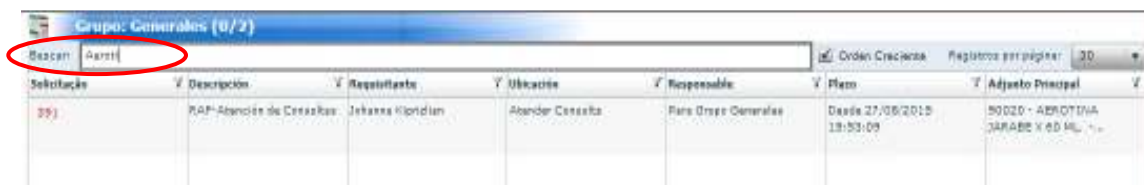
- Plazo: Si la tarea está vigente este campo detalla la fecha límite que tiene el usuario para cumplir la misma. Si la fecha límite se excede, el sistema mostrará la fecha para la cual tendría que haber sido realizada dicha tarea.
- Adjunto Principal: Ver [Punto 2](#)

- En el campo Adjunto Principal, el usuario podrá visualizar los siguientes datos de una Consulta: Producto, Tipo de Consulta, Número de Consulta asignado por el laboratorio y entre paréntesis el Número de Consulta general brindado por el Sistema.

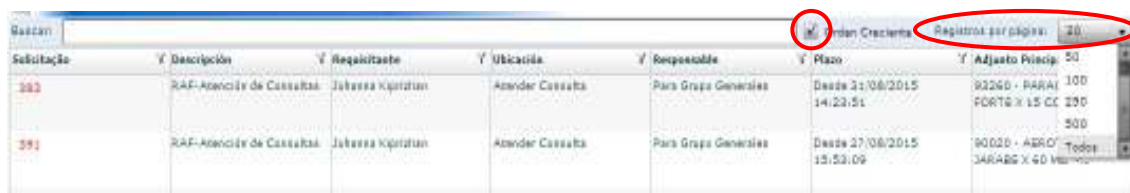


- El usuario puede realizar las siguientes búsquedas realizando las siguientes acciones:

- Ingresar el dato que desea buscar en el campo “Buscar”:



- Visualizar las solicitudes o consultas por Orden Creciente o la cantidad de Registros por páginas:



- Filtrar cada campo con la opción de filtro



Buscar:				Orden Creciente	Registros por página: 30	
Solicitud	Descripción	Requisitante	Ubicación	Responsable	Plazo	Adjunto Principal
442	RAF-Atención de Consultas	<div><div>Todos</div><div>Johanna Riquelme</div><div>Andreo Gonzalez</div></div>	<div>Almacenamiento</div> <div>Almacenamiento</div>	Para Grupo Generales	Hasta 26/09/2015 17:00:01	03250 - PARACETAMOL GRIP NF X 20
444	RAF-Atención de Consultas	<div><div>Todos</div><div>Johanna Riquelme</div><div>Andreo Gonzalez</div></div>	Atender Consulta	Para Grupo Generales	Hasta 26/09/2015 17:00:01	- Otros - 163/2015(444)

4.5 Especificaciones Rol Administrador

4.5.1 Visualización de Grilla

1. El usuario con rol Administrador al ingresar al sistema y elegir las opciones Procesos → Central de Tareas → Tareas sobre mi Gerencia o Tareas a Concluir, podrá visualizar la siguiente Grilla:

[illegible]

La Grilla detalla los siguientes campos:

- **Solicitud:** Nro. de Solicitud o Consulta que brinda el sistema. Si la tarea se vence, es decir que se supera la fecha límite indicada para realizarla, este valor se mostrará en rojo.
 - **Descripción:** Circuito o Proceso
 - **Requisitante:** Usuario que generó la Consulta o Solicitud
 - **Ubicación:** Estado
 - **Responsable:** Pool al cual le pertenece la solicitud o Usuario que asumió la tarea
 - **Plazo:** Si la tarea está vigente este campo detalla la fecha límite que tiene el usuario para cumplir la misma. Si la fecha límite se excede, el sistema mostrará la fecha para la cual tendría que haber sido realizada dicha tarea.
 - **Adjunto Principal:** Ver [Punto 2](#) y Ver [Punto 3](#)
2. En el campo Adjunto Principal, el usuario podrá visualizar los siguientes datos de una Consulta: Producto, Tipo de Consulta, Número de Consulta asignado por el laboratorio y entre paréntesis el Número de Consulta general brindado por el Sistema.

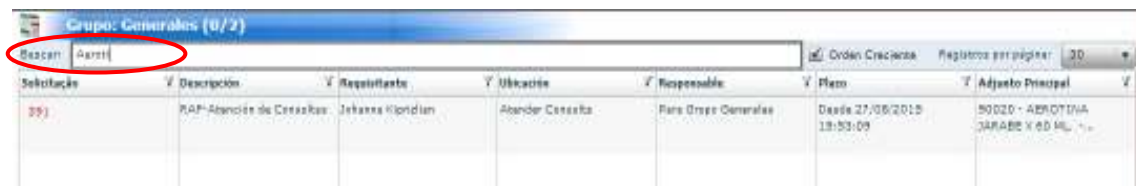


3. En el campo Adjunto Principal, el usuario administrador puede visualizar los siguientes datos de una Solicitud: Nro. de Consulta Raffo y el nro. que le brinda el sistema a la consulta.

160/2015(439) -
161/2015(440)

4. El usuario puede realizar las siguientes búsquedas realizando las siguientes acciones:

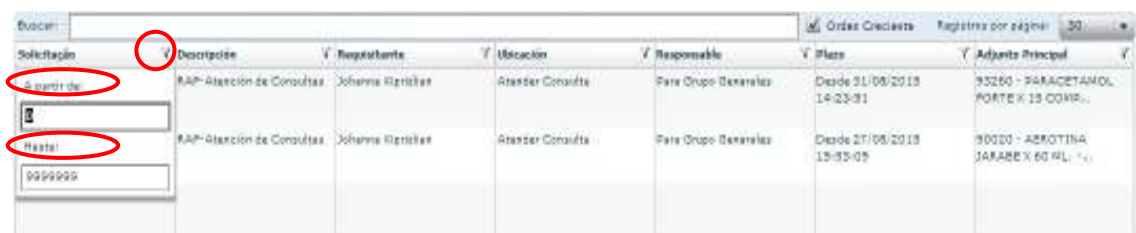
- a. Ingresar el dato que desea buscar en el campo "Buscar":



- b. Visualizar las solicitudes o consultas por Orden Creciente o la cantidad de Registros por páginas:



- d. Filtrar cada campo con la opción de filtro

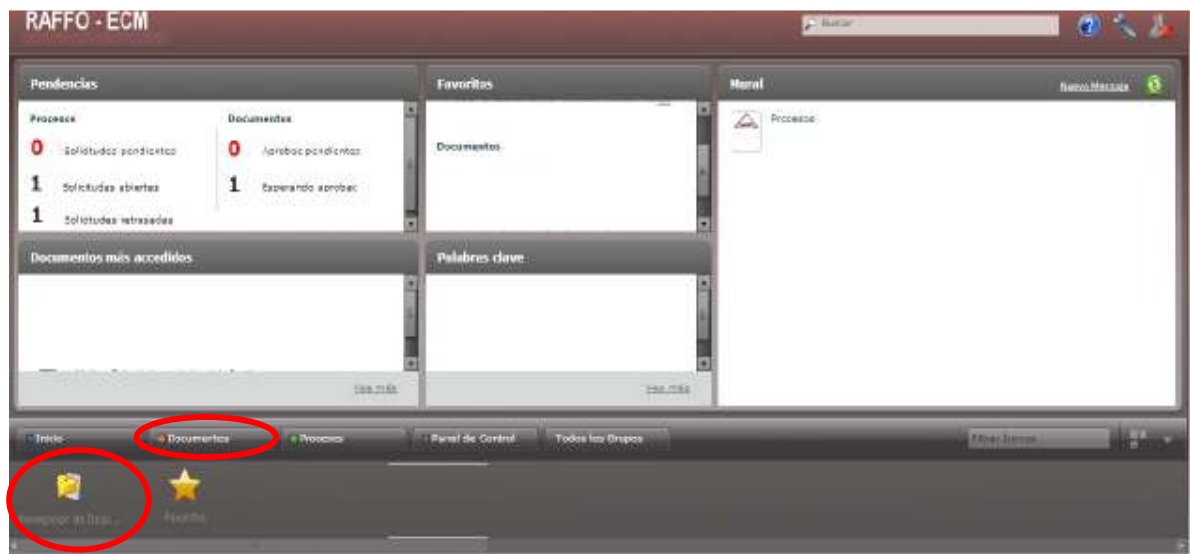


Solicitud	Descripción	Requiere	Ubicación	Responsable	Plazo	Adjunto Principal
442	RAF-Atención de Consultas	Todos	Alto de datos	Para Grupo Generales	Hasta 20/09/2015 17:00:01	01250 - PARACETAMOL GRIP NF X 20
444	RAF-Atención de Consultas	Johanne Riquelme Andrés González	Atender Consulta	Para Grupo Generales	Hasta 20/09/2015 17:00:01	- Otros - 163/2015(444)

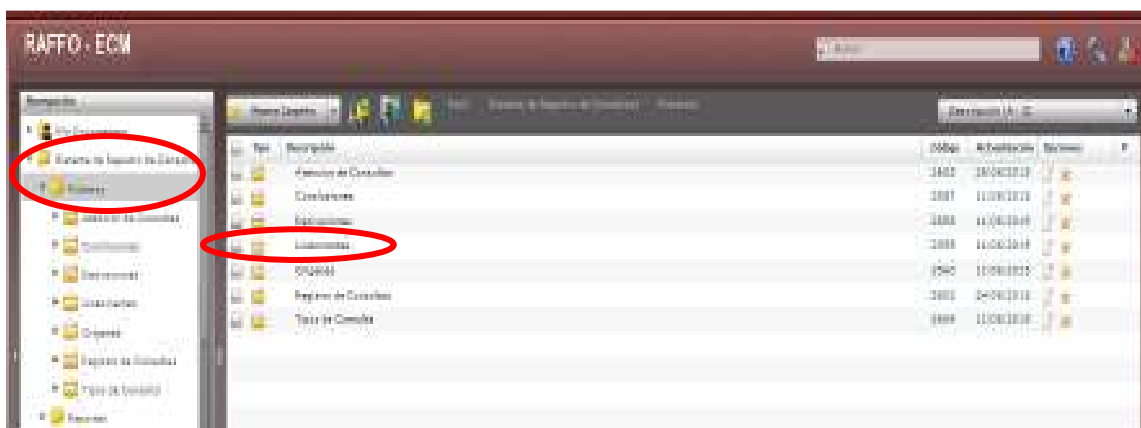
4.5.2 Alta / Baja y Modificación de datos en los campos licenciante, origen, conclusiones, tipos de consulta

Nota: A continuación se detallan los pasos para proceder al alta, baja y modificación de datos en el campo “Licenciante”; dichos pasos son los mismos para los campos “Origen”, “Conclusión” y “Tipo de Consulta”

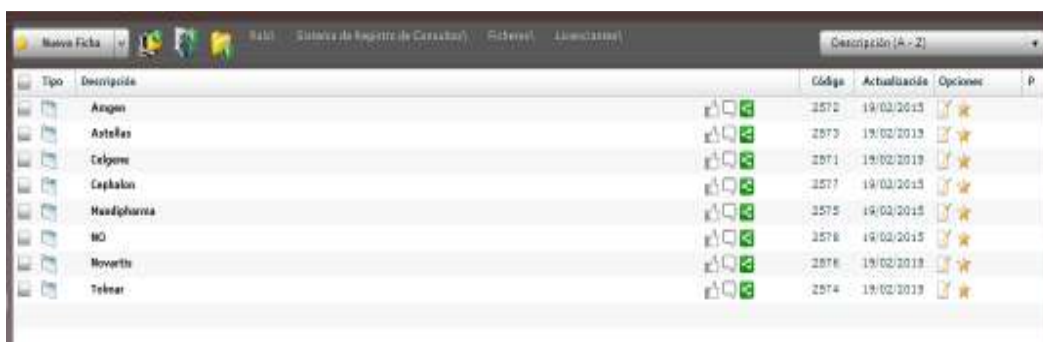
1. El usuario con rol Administrador puede crear un dato en el campo “Licenciante”, “Conclusión”, “Origen”, o “Tipo de Consulta” ([Ver Punto 4.4.1](#)) ingresando al sistema y eligiendo las opciones Documentos → Navegación de Documentos:



2. Luego acceder a Sistema de Registro de Consulta → Ficheros → Licenciantes:




3. El sistema desplegará la lista de licenciados cargados:



4. ALTA

- a. Para crear una nuevo licenciante, el usuario deberá elegir la opción “Nueva Ficha”, desde el combo Nueva Carpeta.

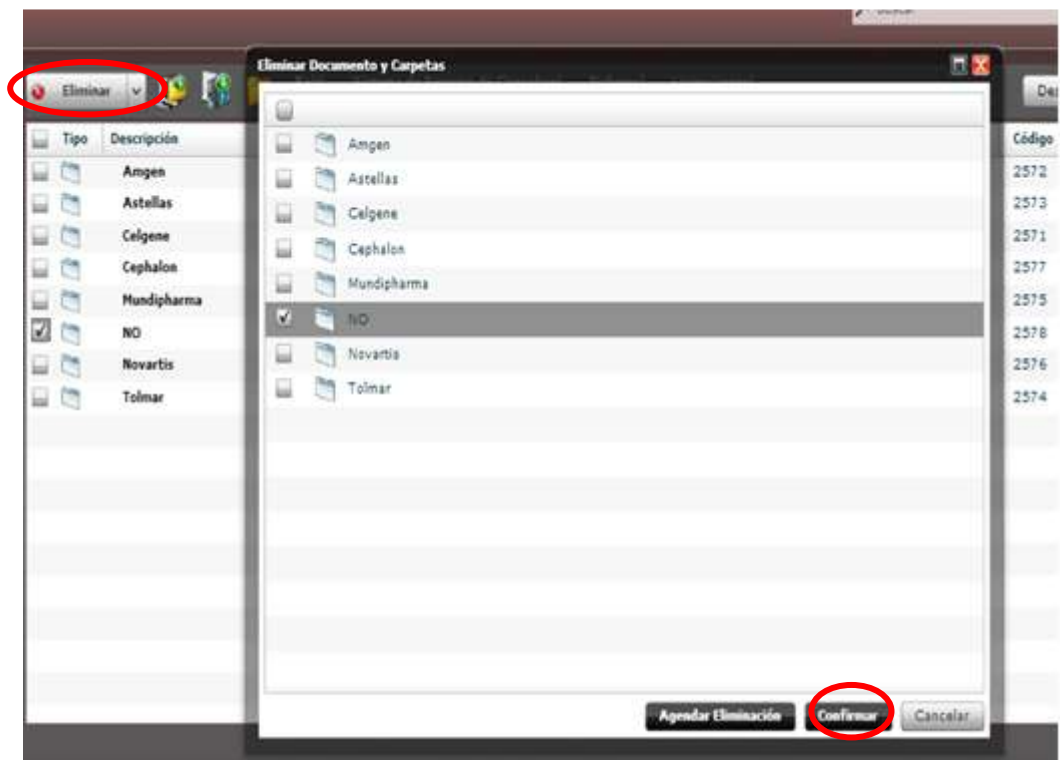


- b. Al hacerlo, el sistema desplegará la siguiente pantalla. En esta pantalla, el usuario deberá ingresar el código y la descripción del Licenciante y luego Confirmar con el botón .

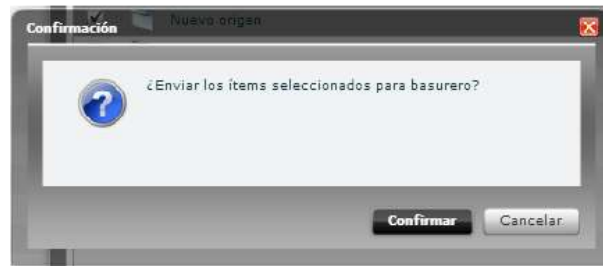


5. BAJA

- a. Para eliminar un dato, se deberá seleccionar el mismo, elegir la opción “Eliminar” y finalmente “Confirmar” para asegura la baja.



- b. El sistema desplegará el siguiente mensaje de confirmación. Al elegir la opción “Confirmar” el dato será eliminado. Caso contrario, si se elige la opción “Cancelar”, el dato será mantenido.



6. MODIFICACIÓN

- a. Para modificar un dato, se deberá seleccionar el mismo y luego hacer click sobre el ícono



- b. A continuación se visualizará la información cargada y la misma quedará sujeta a Modificación:

Asteras

1 | Edición Ficha

Licenciante

Código: 03

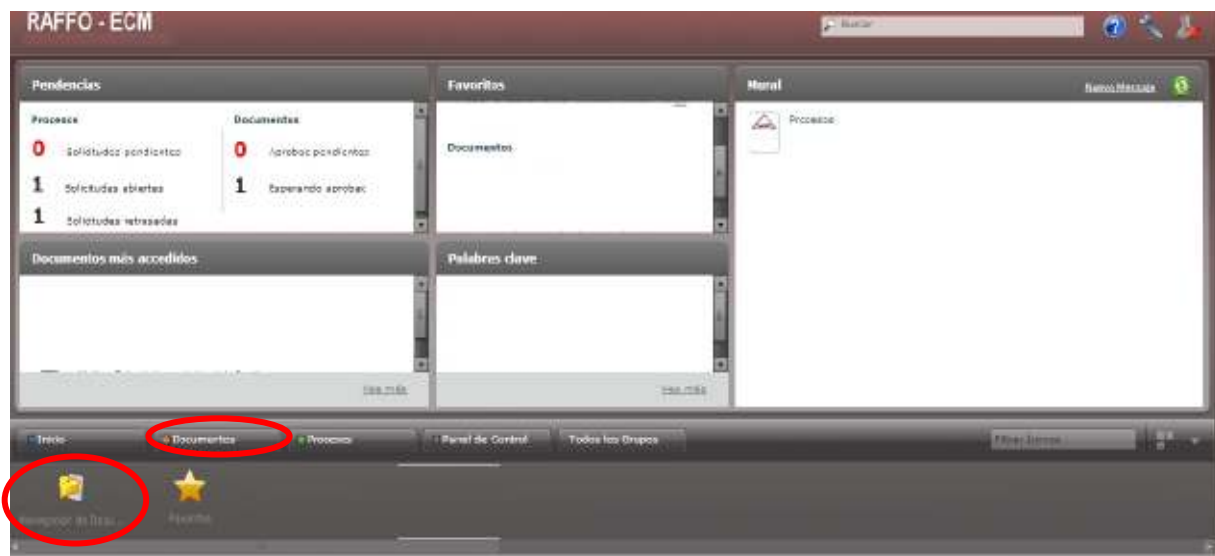
Descripción: Asteras


- c. Para realizar la modificación, el usuario deberá ingresar los datos que desee modificar y luego Confirmar con el botón

4.6 Visualizar Reportes y Consultas para usuarios Asistente

4.6.1 Categorizar un reporte como favorito -

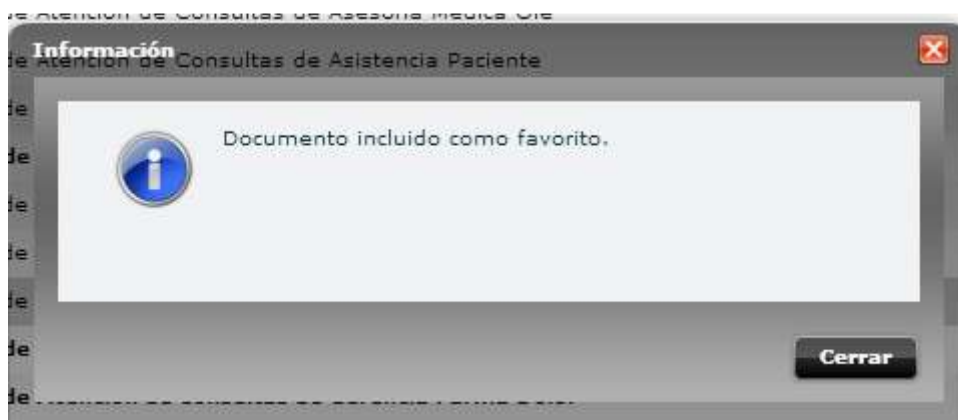
1. Los usuarios podrán categorizar un reporte como favorito ingresando al sistema y eligiendo las opciones Documentos → Navegación de Documentos



2. Luego en la sección Navegación se debe elegir las carpetas Sistema de Registro de Consultas → Reportes. El sistema desplegará el listado de reportes, eligiendo la opción  , el reporte quedará catalogado como favorito.



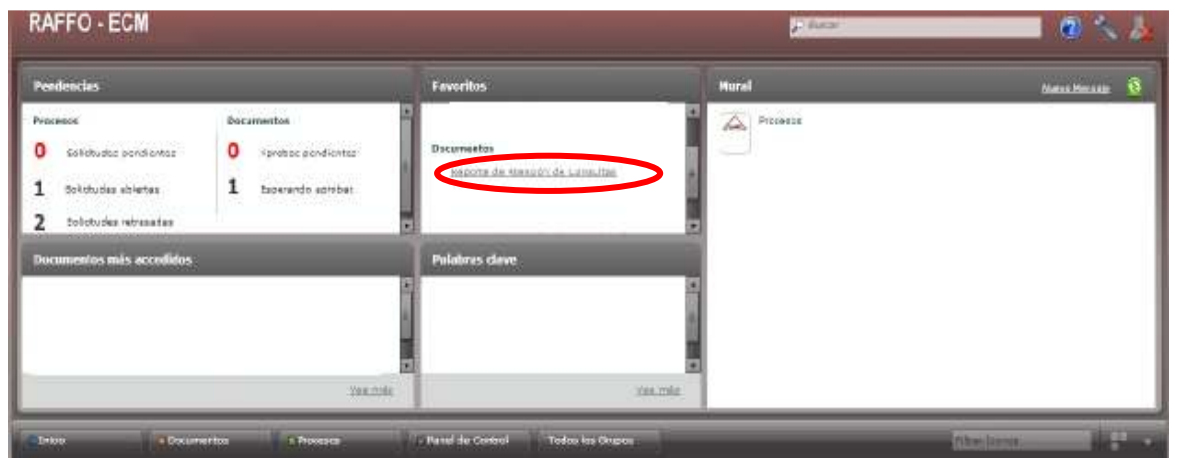
3. El sistema informará que el reporte quedó incluido como favorito



4. Al haber realizado estas acciones, el usuario podrá visualizar dicho reporte desde los puntos de acceso directo:
 - a. Documentos → Favoritos para poder visualizar los reportes catalogados como tal.

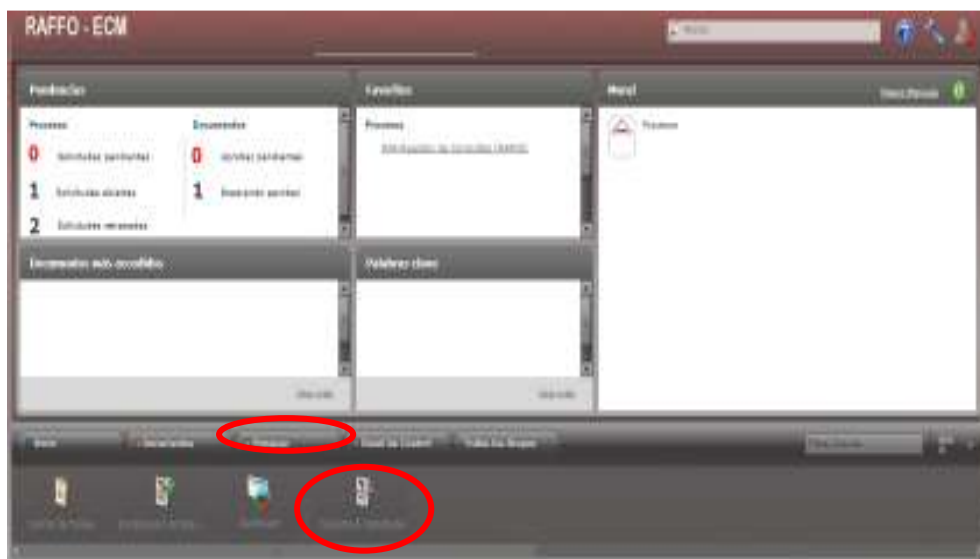


b. Visualizar el reporte en la sección Favoritos de la pantalla de inicio del sistema



4.6.2 Visualizar Solicitudes

1. Los usuarios que formaron parte del círculo de una solicitud cuando crearon la misma, podrán visualizarlas ingresando a Procesos → Consulta de Solicitudes.



2. Para visualizar las solicitudes se deberá elegir en el filtro “Proceso”:

- Opción “RAF-Registro de Consultas”: Para consultas que implican carga de llamados, modificación de datos o registro de rellamados por parte de las asistentes. Una solicitud de este proceso puede dar origen a una o más solicitudes del proceso de Atención de Consultas.
- Opción “RAF-Atención de Consultas”: Proceso en el que participan los responsables de cada área y los revisores de farmacovigilancia, contestando y revisando las consultas respectivamente.
- A continuación indicar todos los filtros disponibles para realizar la búsqueda deseada:

- a. Rango de Fechas: Rango de fechas de creación de las solicitudes o consultas
- b. Rango de Solicitudes
- c. Estado de las solicitudes, clasificadas entre abiertas y cerradas
- d. Parámetros: Para indicar el tipo de participación que el usuario tuvo sobre la gerencia.



Nota: Los usuarios que poseen el rol Asistentes de Farmacovigilancia, no podrán visualizar las consultas de las que no formaron parte. Para poder visualizar consultas de sus pares o del personal del sector, deberán visualizar el “Reporte Consultas de Farmacovigilancia” (Ver [punto 4.6.3](#))

- Al realizar la búsqueda el sistema presentará las solicitudes que respondan a los filtros ingresados. Dependiendo del estado que posean las mismas, se podrá visualizarlas en la solapa de Procesos Abiertos o Procesos Finalizados.

Solicitud	Descripción	Requerido	Estado	Responsable	Plan	Adjunto Principal
441	SAP-Reporte de Consultas	procedimiento	Consultas Abiertas	Para el caso de consultas de Farmacovigilancia	En proceso de revisión	16/10/2016
444	SAP-Reporte de Consultas	procedimiento	Consultas Abiertas	Para el caso de consultas de Farmacovigilancia	En proceso de revisión	18/10/2016

Solicitud	Descripción	Requerido	Estado	Responsable	Plan	Adjunto Principal
417	SAP-Reporte de Consultas	procedimiento	Consultas Cerradas	Para el caso de consultas de Farmacovigilancia	En proceso de revisión	16/10/2016
420	SAP-Reporte de Consultas	procedimiento	Consultas Cerradas	Para el caso de consultas de Farmacovigilancia	En proceso de revisión	17/10/2016
423	SAP-Reporte de Consultas	procedimiento	Consultas Cerradas	Para el caso de consultas de Farmacovigilancia	En proceso de revisión	18/10/2016
424	SAP-Reporte de Consultas	procedimiento	Consultas Cerradas	Para el caso de consultas de Farmacovigilancia	En proceso de revisión	19/10/2016
425	SAP-Reporte de Consultas	procedimiento	Consultas Cerradas	Para el caso de consultas de Farmacovigilancia	En proceso de revisión	20/10/2016
426	SAP-Reporte de Consultas	procedimiento	Consultas Cerradas	Para el caso de consultas de Farmacovigilancia	En proceso de revisión	21/10/2016
427	SAP-Reporte de Consultas	procedimiento	Consultas Cerradas	Para el caso de consultas de Farmacovigilancia	En proceso de revisión	22/10/2016
428	SAP-Reporte de Consultas	procedimiento	Consultas Cerradas	Para el caso de consultas de Farmacovigilancia	En proceso de revisión	23/10/2016
429	SAP-Reporte de Consultas	procedimiento	Consultas Cerradas	Para el caso de consultas de Farmacovigilancia	En proceso de revisión	24/10/2016
430	SAP-Reporte de Consultas	procedimiento	Consultas Cerradas	Para el caso de consultas de Farmacovigilancia	En proceso de revisión	25/10/2016
431	SAP-Reporte de Consultas	procedimiento	Consultas Cerradas	Para el caso de consultas de Farmacovigilancia	En proceso de revisión	26/10/2016
432	SAP-Reporte de Consultas	procedimiento	Consultas Cerradas	Para el caso de consultas de Farmacovigilancia	En proceso de revisión	27/10/2016
433	SAP-Reporte de Consultas	procedimiento	Consultas Cerradas	Para el caso de consultas de Farmacovigilancia	En proceso de revisión	28/10/2016
434	SAP-Reporte de Consultas	procedimiento	Consultas Cerradas	Para el caso de consultas de Farmacovigilancia	En proceso de revisión	29/10/2016
435	SAP-Reporte de Consultas	procedimiento	Consultas Cerradas	Para el caso de consultas de Farmacovigilancia	En proceso de revisión	30/10/2016
436	SAP-Reporte de Consultas	procedimiento	Consultas Cerradas	Para el caso de consultas de Farmacovigilancia	En proceso de revisión	31/10/2016
437	SAP-Reporte de Consultas	procedimiento	Consultas Cerradas	Para el caso de consultas de Farmacovigilancia	En proceso de revisión	01/11/2016
438	SAP-Reporte de Consultas	procedimiento	Consultas Cerradas	Para el caso de consultas de Farmacovigilancia	En proceso de revisión	02/11/2016

- Al elegir el número de consulta, se mostrará el detalle de la consulta en la solapa Formulario.

Registro de Consultas

Nro. Solicitud: 441
Fecha: 28/10/2016
Hora: 17:22:22
Origen: Teléfono

DATOS DEL CONTACTO

Apellido y Nombre: Ana Gabriela
Teléfono: 4370000
Mail:
Dirección:
Código:

4.6.3 Visualizar Reporte Consultas de Farmacovigilancia

1. Los usuarios de Farmacovigilancia que no formaron parte del circuito de una consulta y desean visualizar las consultas que fueron asumidas por sus pares o personal a cargo, podrán visualizar las mismas por alguno de los tres métodos indicados a continuación:

- a. Ingresando a Documentos → Navegación de Documentos



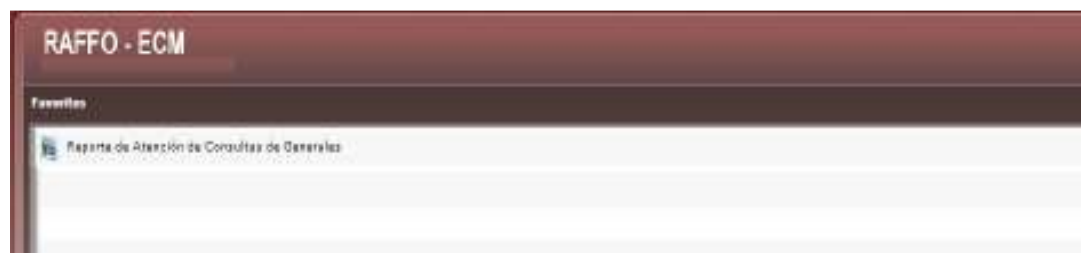
Luego a Sistema de Registro de Consultas → Reportes. El sistema despliega el listado de reportes.



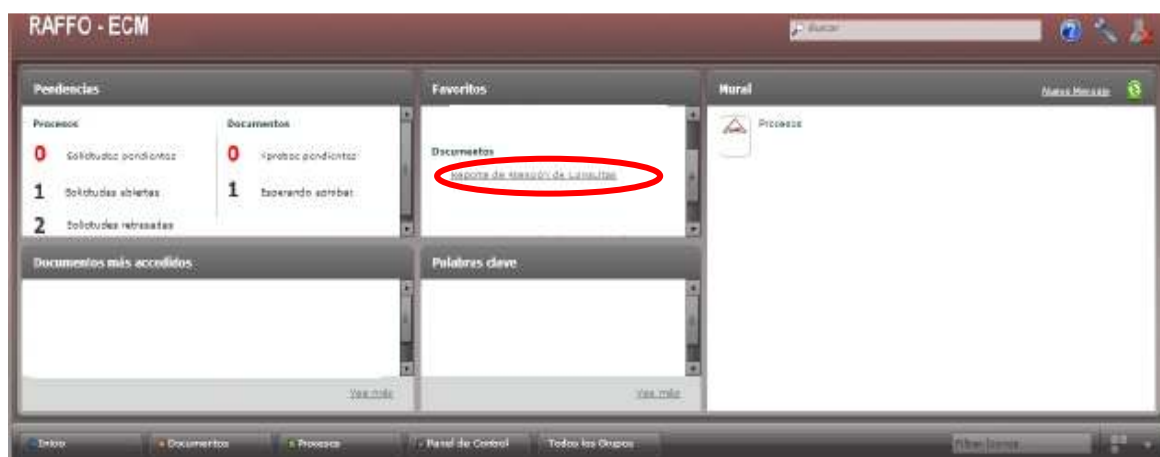
- b. Si el reporte fue identificado como Favorito (Ver [Punto 4.6.1](#)), ingresando en la sección Documentos → Navegación de Documentos → Favoritos



El sistema despliega el listado de reportes catalogados como Favoritos




- c. Si el reporte fue identificado como Favorito (Ver [Punto 4.6.1](#)), también se podrá visualizar el reporte desde la sección Favoritos de la pantalla principal.



2. Una vez elegido el reporte Consultas Farmacovigilancia, el sistema desplegará la siguiente pantalla. En la misma el usuario podrá visualizar las consultas que se encuentren abiertas.



3. Si el usuario requiere filtrar por otros datos, deberá hacerlo a través de la opción . El sistema desplegará la siguiente pantalla:



Parámetro

Parámetros marcados con * son necesarios:

{ } Fecha Creación Desde (DD/MM/AAAA):

* 25/05/2015

Null Value

{ } Fecha Creación Hasta (DD/MM/AAAA):

* 25/05/2015

Null Value

{ } Fecha Cierre Desde (DD/MM/AAAA):

* Null Value

{ } Fecha Cierre Hasta (DD/MM/AAAA):

* Null Value

{ } Grupo de Derivación:

Null Value

Derivación Máxima Femenina

OK Cancela

Al posicionarse sobre los campos de los filtros Nombre y Apellido, Descripción del Producto, Principio Activo y Resolución, el sistema desplegará el siguiente detalle:

Parámetro

Null Value

{ } Fecha Cierre Hasta (DD/MM/AAAA):

Null Value

{ } Nombre y Apellido:

Null Value

{ } Nro. Solicitudo:

Null Value

{ } Nro. de Consulta:

Null Value

{ } Estado:

Null Value

ATENDER CONSULTA

COMPLETAR CONSULTA

CONSULTA CANCELADA

CONSULTA CERRADA

CORREGIR DATOS

OK Cancela


Utilice una palabra seguida de "*" para buscar ítems que contengan dicha palabra (Ej Ali* traerá Alicia, Alina). Utilice espacio entre 2 palabras para buscar ítems que contengan ambas palabras juntas. (Ej. alic* sanc* - traerá Alicia Sanchez). Utilice "or" entre 2 palabras para buscar ítems que contengan una u otra palabra (Ej. alic* or sanc* traerá Carlos Sanchez, Alicia Perez y Alicia Sanchez)

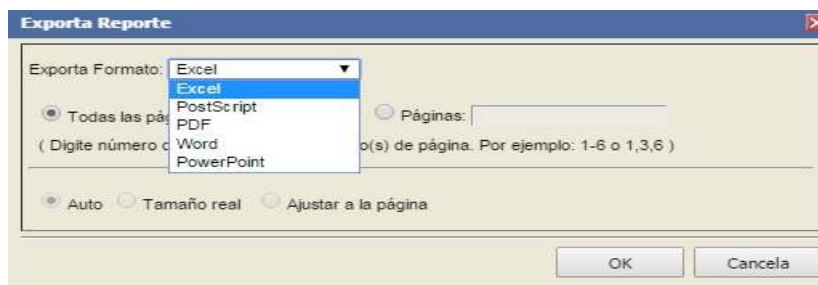
Nombre y Apellido: Utilice una palabra seguida de "*" para buscar ítems que contengan dicha palabra (Ej Ali* traerá Alicia, Alina). Utilice espacio entre 2 palabras para buscar ítems que contengan ambas palabras juntas. (Ej. alic* sanc* - traerá Alicia Sanchez). Utilice "or" entre 2 palabras para buscar ítems que contengan una u otra palabra (Ej. alic* or sanc* traerá Carlos Sanchez, Alicia Perez y Alicia Sanchez)

Descripción del producto: Utilice una palabra seguida de "*" para buscar ítems que contengan dicha palabra (Ej redu* traerá redusterol). Utilice espacio entre 2 palabras para buscar ítems que contengan ambas palabras juntas. (Ej. redu* 10* - traerá redusterol 10 MG). Utilice "or" entre 2 palabras para buscar ítems que contengan una u otra palabra (Ej. redu* or uni* traerá redusterol y uniflox)

Principio Activo: Utilice una palabra seguida de “*” para buscar ítems que contengan dicha palabra (Ej parac* traerá paracetamol). Utilice espacio entre 2 palabras para buscar ítems que contengan ambas palabras juntas. (Ej. parac* aero* - traerá paracetamol grip). Utilice “or” entre 2 palabras para buscar ítems que contengan una u otra palabra (Ej. parac* or levo* traerá paracetamol y uniflox)

Resolución: Utilice una palabra seguida de “*” para buscar ítems que contengan dicha palabra (Ej fiebre* traerá las consultas que tienen en la resolución la palabra fiebre). Utilice espacio entre 2 palabras para buscar ítems que contengan ambas palabras juntas. (Ej. fiebre* constante* - traerá las consultas que tienen en la resolución la palabra fiebre contante). Utilice “or” entre 2 palabras para buscar ítems que contengan una u otra palabra (Ej. fiebre* or dolo* traerá las consultas que tienen en la resolución la palabra fiebre y/o dolor)

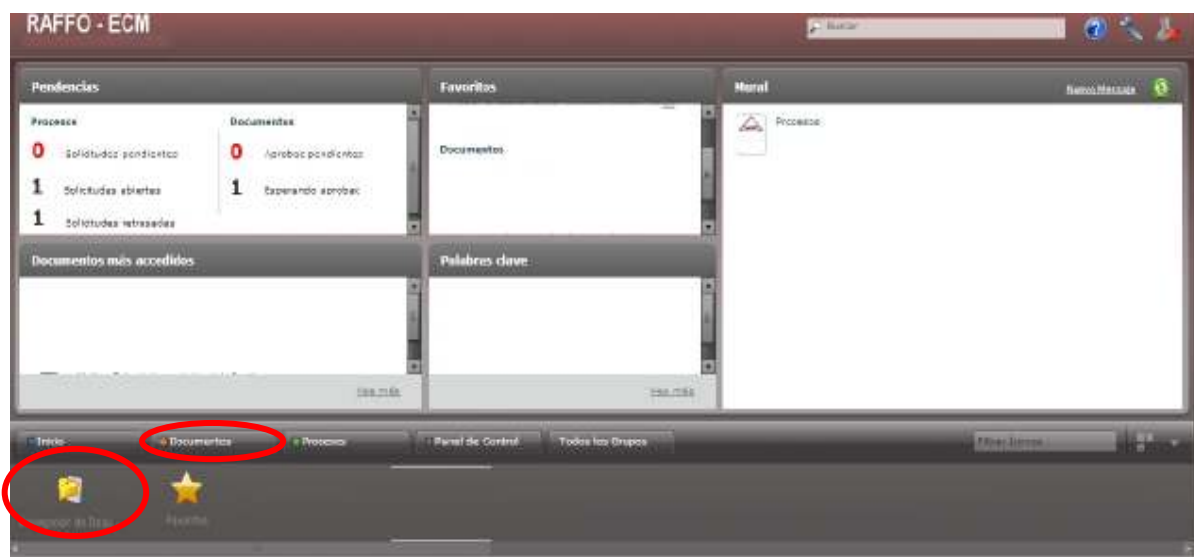
- Si el usuario desea exportar un reporte podrá elegir la opción  y el sistema requerirá que el usuario indique el formato en el que desea realizar la exportación.




4.7 Visualizar Reportes y Consultas para usuarios Responsables

4.7.1 Categorizar un reporte como favorito -

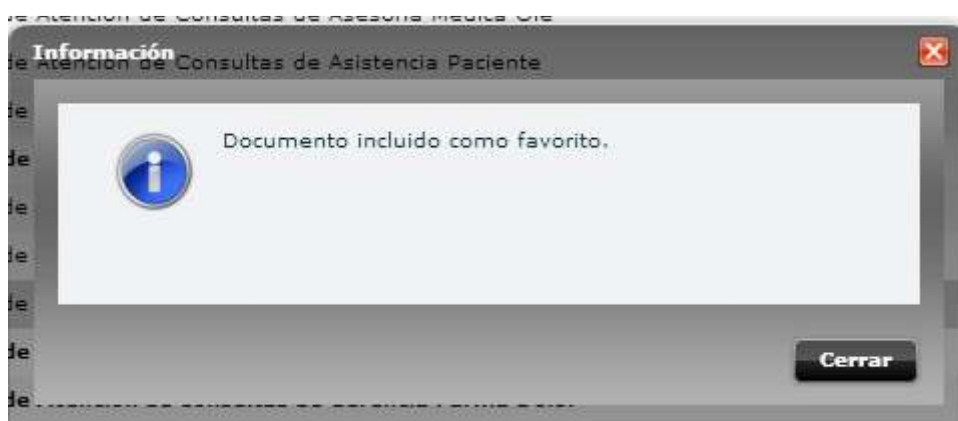
- Los usuarios podrán categorizar un reporte como favorito para su fácil acceso ingresando al sistema y eligiendo las opciones Documentos → Navegación de Documentos



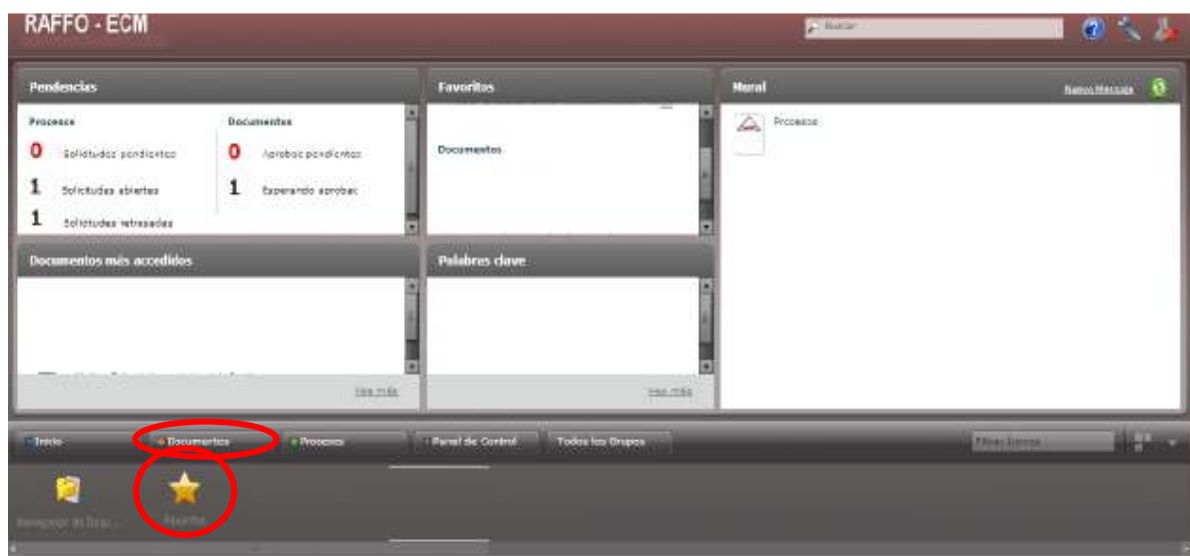
2. Luego en la sección Navegación se debe elegir las carpetas Sistema de Registro de Consultas → Reportes. El sistema despliega el listado de reportes, eligiendo la opción  el reporte queda catalogado como favorito.

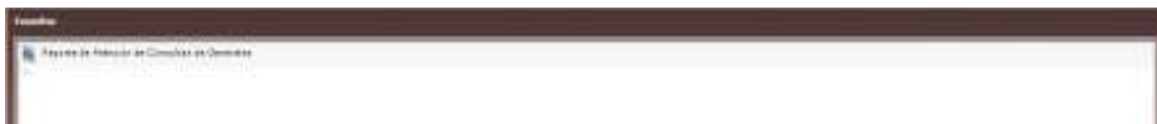


3. El sistema te informa que el reporte quedo incluido como favorito

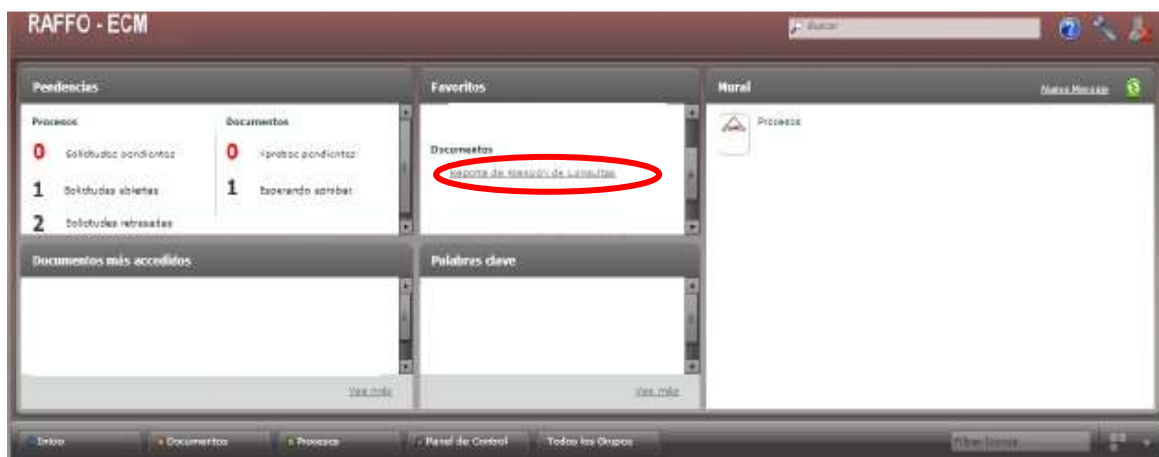


4. Al haber realizado estas acciones, el usuario puede visualizar los mismos realizando las siguientes dos acciones:
 - a. Ingresar Documentos → Navegación de Documentos → Favoritos para poder visualizar los reportes catalogados como tal.



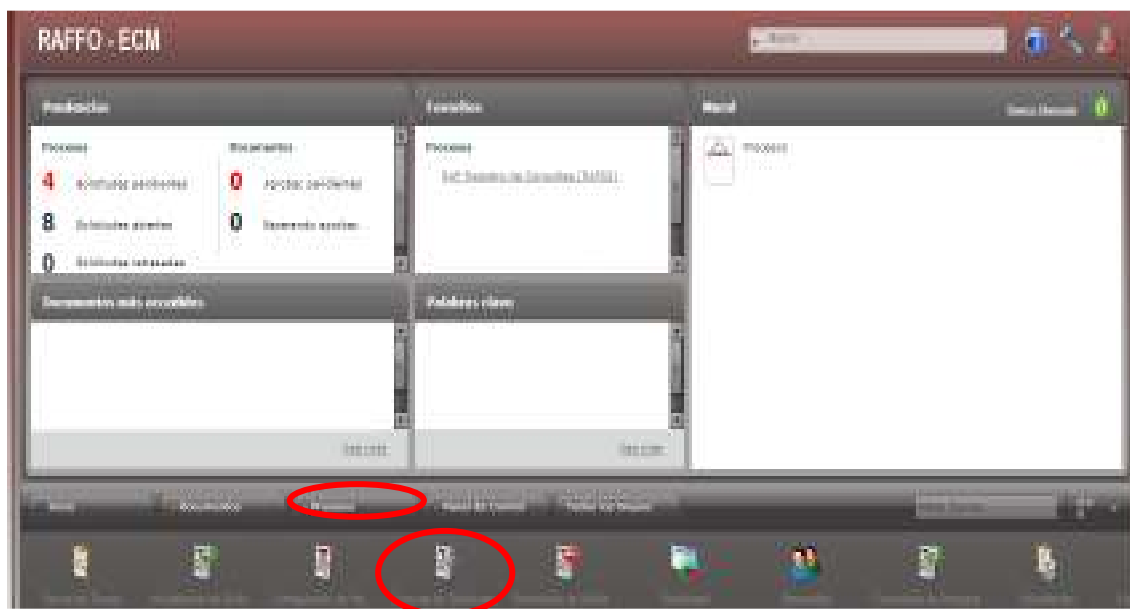


- b. Visualizar el reporte en la sección Favoritos



4.7.2 Visualizar Solicitudes

1. Los usuarios que formaron parte del circuito de una solicitud cuando crearon la misma, podrán visualizarlas ingresando a Procesos → Consulta de Solicitudes.



2. El sistema despliega la siguiente pantalla con los siguientes filtros. Para visualizar las solicitudes se debe elegir en el filtro “Proceso” la opción RAF-Registro de Consultas. A su vez si lo desea el usuario puede elegir las opciones Solicitudes que he empezado y Solicitudes que he participado en el filtro “Parámetros”, como así también elegir los demás filtros que tiene la búsqueda.

Consulta Workflow

Filtrando Solicitudes - Rango:

Fecha: 31/08/2015 a 30/09/2015

Solicitud: 0 a 9999999

Status: ☒ Finalizadas ☒ En abierto

Proceso: **RAF-Registro de Consultas**

Parámetros:

- ☒ Solicitudes que he empezado
- ☐ Solicitudes que he participado
- ☐ Solicitudes que he participado como Gestor/Sustituto
- ☐ Solicitudes sob mi gerencia
- ☐ Solicitudes Abiertas bajo Responsabilidad de:
- ☐ Todas las Solicitudes

Buscar

- El sistema le presenta las solicitudes correspondientes a los filtros ingresados. Dependiendo del estado de la mismas podrá visualizarlas en la solapa Procesos Abiertos o Procesos Finalizados.

Consulta Workflow

Total de Solicitudes: 12

Procesos Abiertos (12) | Procesos Finalizados (0) | Procesos Cancelados (0)

Solicitud	Descripción	Requerido	Ubicación	Responsable	Plan	Adjunto Principal
441	RAF-Registro de Consultas	procedimiento	Consulta Abierta	Tarea Solicitudes de Responsabilidad	En estado definido	10010101001
444	RAF-Registro de Consultas	procedimiento	Consulta Abierta	Tarea Solicitudes de Responsabilidad	En estado definido	10010101004

Consulta Workflow

Total de Solicitudes: 12

Procesos Abiertos (0) | **Procesos Finalizados (12)** | Procesos Cancelados (0)

Solicitud	Descripción	Requerido	Ubicación	Responsable	Plan	Adjunto Principal
417	RAF-Registro de Consultas	procedimiento	Consulta Cerrada	Tarea Solicitudes	En estado definido	10010101001
418	RAF-Registro de Consultas	procedimiento	Consulta Cerrada	Tarea Solicitudes	En estado definido	10010101002
419	RAF-Registro de Consultas	procedimiento	Consulta Cerrada	Tarea Solicitudes	En estado definido	10010101003
420	RAF-Registro de Consultas	procedimiento	Consulta Cerrada	Tarea Solicitudes	En estado definido	10010101004
421	RAF-Registro de Consultas	procedimiento	Consulta Cerrada	Tarea Solicitudes	En estado definido	10010101005
422	RAF-Registro de Consultas	procedimiento	Consulta Cerrada	Tarea Solicitudes	En estado definido	10010101006
423	RAF-Registro de Consultas	procedimiento	Consulta Cerrada	Tarea Solicitudes	En estado definido	10010101007
424	RAF-Registro de Consultas	procedimiento	Consulta Cerrada	Tarea Solicitudes	En estado definido	10010101008
425	RAF-Registro de Consultas	procedimiento	Consulta Cerrada	Tarea Solicitudes	En estado definido	10010101009
426	RAF-Registro de Consultas	procedimiento	Consulta Cerrada	Tarea Solicitudes	En estado definido	10010101010

- Al elegir le número de consulta, se debe elegir la solapa formulario para visualizar los datos cargados en el mismo.



Registro de Consultas

Mrs. Solicitar

Fecha Hora Origen

DATOS DEL CONTACTO:

Apellido y Nombre

Teléfono

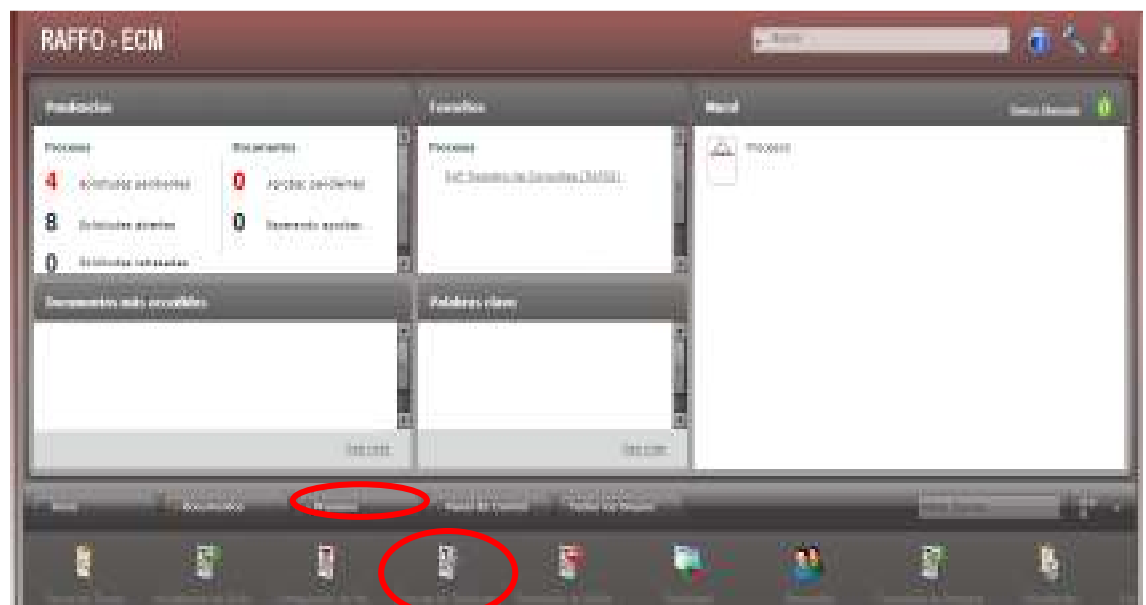
Móvil

Dirección

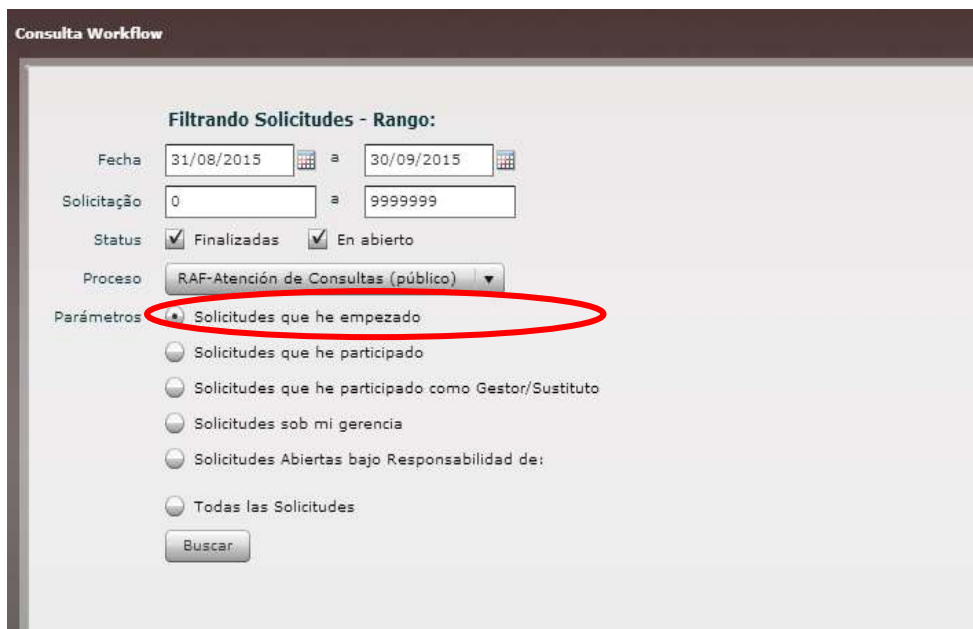
Ciudad

4.7.3 Visualizar Consultas

1. Los usuarios que formaron parte del circuito de una consulta, ya sea creándola, asumiendo o revisándola podrán consultar las mismas ingresando a Procesos → Consulta de Solicitudes.



2. El sistema despliega la siguiente pantalla con los siguientes filtros. Para visualizar las solicitudes se debe elegir en el filtro “Proceso” la opción RAF-Atención de Consultas. A su vez si lo desea el usuario puede elegir las opciones Solicitudes que he empezado y Solicitudes que he participado en el filtro “Parámetros”, como así también elegir los demás filtros que tiene la búsqueda.



Consulta Workflow

Filtrando Solicitudes - Rango:

Fecha: 31/08/2015 a 30/09/2015

Solicitação: 0 a 9999999

Status: ☒ Finalizadas ☒ En abierto

Proceso: RAF-Atención de Consultas (público)

Parámetros: ☒ Solicitudes que he empezado

☐ Solicitudes que he participado

☐ Solicitudes que he participado como Gestor/Sustituto

☐ Solicitudes sob mi gerencia

☐ Solicitudes Abiertas bajo Responsabilidad de:

☐ Todas las Solicitudes

Buscar

Nota: Cabe aclarar que los usuarios que tienen el rol Asistentes de Farmacovigilancia, no podrán visualizar las consultas en las cuales no formaron parte del proceso. Para poder visualziar consultas de sus pares o de la gente a cargo. Deberán Visualizar el Reporte Consultas de Areas de Derivación (Ver [Punto 4.7.4](#))

3. El sistema le presenta las solicitudes correspondientes a los filtros ingresados. Dependiendo del estado de la mimas podra visualizarlas en la solapa Procesos Abiertos o Procesos Finalizados.



Consulta Workflow

Total de Solicitudes: 15

Procesos Abiertos (15) | Procesos Finalizados (12) | Procesos Cancelados (0)

Solicitante	Descripción	Registrante	Ubicación	Responsable	Fecha	Adjunto Principal
442	RAF-Atención de Consultas	procedoym	Recibir Consulta	Para Otros Farmacos de Farmacovigilancia	Desde 30/08/2018 11:09:19	PDF - RAFAEL YANOL DUTRA - RNU 20 - Agro Caliente - 163/2018/442
444	RAF-Atención de Consultas	procedoym	Atender Consulta	Para Otros Generales	Desde 30/08/2018 14:05:05	- Otros - 163/2018/444/444/444

Indicador	Descrição	Responsável	Situação	Responsável	Data	Atividade Principal
448	Ativ. de gestão de projetos	07/03/2015	Em andamento	07/03/2015	07/03/2015 15:00:00	Atividade de gestão de projetos
479	Ativ. de gestão de projetos	07/03/2015	Em andamento	07/03/2015	07/03/2015 15:00:00	Atividade de gestão de projetos
481	Ativ. de gestão de projetos	07/03/2015	Em andamento	07/03/2015	07/03/2015 15:00:00	Atividade de gestão de projetos
482	Ativ. de gestão de projetos	07/03/2015	Em andamento	07/03/2015	07/03/2015 15:00:00	Atividade de gestão de projetos
483	Ativ. de gestão de projetos	07/03/2015	Em andamento	07/03/2015	07/03/2015 15:00:00	Atividade de gestão de projetos

4. Al elegir el número de consulta, se debe elegir la solapa formulario para visaulizar los datos cargados en el mismo.

Logout

Marsden du Consultant

Données de base

Nom:

Prénom:

Date de naissance:

Sexe:

Adresse:

Téléphone:

Email:

Mot de passe:

Informations

Nom:

Prénom:

Date de naissance:

Sexe:

Adresse:

Téléphone:

Email:

Mot de passe:

Documents

Nom:

Description:

Statistiques

Nom:

Description:

4.7.4 Visualizar Reporte Consultas Areas de Derivación

1. Los usuarios que no formaron parte del circuito de una consulta y desean visualizar las consultas que fueron asumidas por sus pares o personal a cargo podrán visualizar las mismas realizando las siguientes dos acciones. Ambas formas son detalladas a continuación:

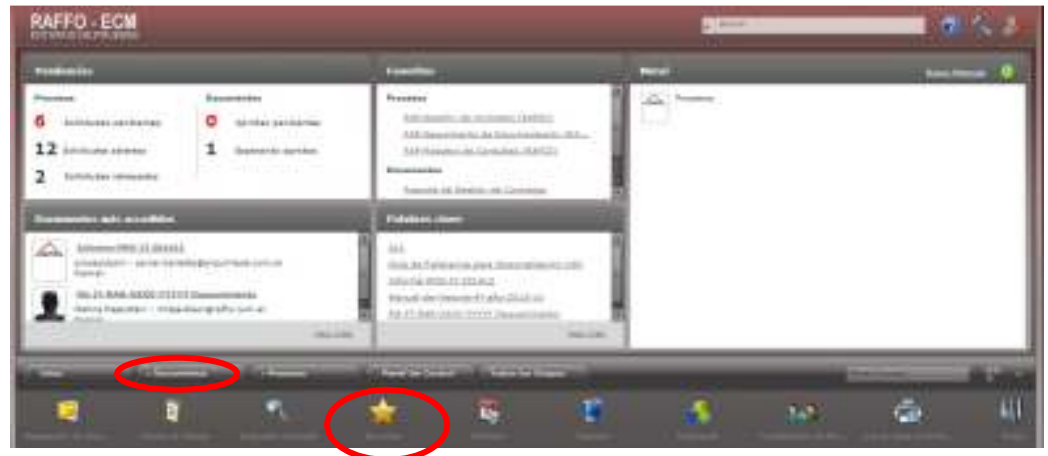
- c. Ingresando a Documentos → Navegación de Documentos



Luego Sistema de Registro de Consultas → Reportes. El sistema despliega el listado de reportes. El reporte contiene el nombre “Reporte Consultas de y a continuación el area de derivación o pool correspondiente del usuario” Ej. Si es un usuario que pertenece al pool Asesoría Médica va a ver el reporte llamado “Reporte Consultas de Asesoría Médica”



- d. Ingresando Documentación Documentos → Navegación de Documentos → Favoritos




El sistema despliega el listado de reportes catalogados como Favoritos (Ver [Punto 4.7.1](#))



- Una vez elegido el reporte correspondiente a su grupo derivación. El sistema despliega la siguiente pantalla.



- Si el usuario desea poder filtrar por otros datos podrá elegir la opción . El sistema despliega la siguiente pantalla. El único filtro que no puede modificar es el de Grupo de



Derivación, ya que los usuarios responsables solo podrán visualizar las consultar correspondientes a su pool de derivación

En los filtros Nombre y Apellido, Descripción del Producto, Principio Activo y Resolución el sistema despliega el siguiente detalle, una vez que el usuario se posiciona con el mouse sobre el filtro, tal como figura a modo ejemplo la siguiente pantalla:


Nombre y Apellido: Utilice una palabra seguida de “*” para buscar ítems que contengan dicha palabra (Ej Ali* traerá Alicia, Alina). Utilice espacio entre 2 palabras para buscar ítems que contengan ambas palabras juntas. (Ej. alic* sanc* - traerá Alicia Sanchez). Utilice “or” entre 2 palabras para buscar ítems que contengan una u otra palabra (Ej. alic* or sanc* traerá Carlos Sanchez, Alicia Perez y Alicia Sanchez)

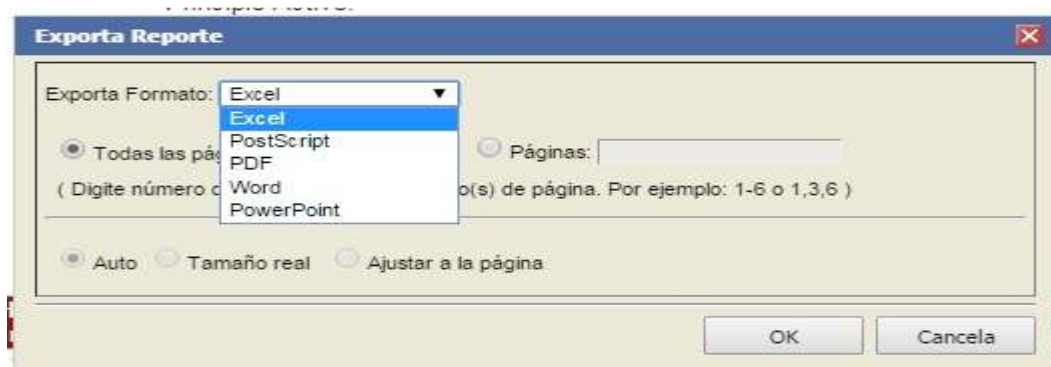
Descripción del producto: Utilice una palabra seguida de “*” para buscar ítems que contengan dicha palabra (Ej redu* traerá redusterol). Utilice espacio entre 2 palabras para buscar ítems que contengan ambas palabras juntas. (Ej. redu* 10* - traerá

redusterol 10 MG). Utilice “or” entre 2 palabras para buscar ítems que contengan una u otra palabra (Ej. redu* or uni* traerá redusterol y uniflox)

Principio Activo: Utilice una palabra seguida de “*” para buscar ítems que contengan dicha palabra (Ej parac* traerá paracetamol). Utilice espacio entre 2 palabras para buscar ítems que contengan ambas palabras juntas. (Ej. parac* aero* - traerá paracetamol grip). Utilice “or” entre 2 palabras para buscar ítems que contengan una u otra palabra (Ej. parac* or levo* traerá paracetamol y uniflox)

Resolución: Utilice una palabra seguida de “*” para buscar ítems que contengan dicha palabra (Ej fiebre* traerá las consultas que tienen en la resolución la palabra fiebre). Utilice espacio entre 2 palabras para buscar ítems que contengan ambas palabras juntas. (Ej. fiebre* constante* - traerá las consultas que tienen en la resolución la palabra fiebre contante). Utilice “or” entre 2 palabras para buscar ítems que contengan una u otra palabra (Ej. fiebre* or dolo* traerá las consultas que tienen en la resolución la palabra fiebre y/o dolor)

- Si el usuario desea exportar un reporte podra elegir la opción . El sistema detalla la siguiente pantalla para que el usuario pueda elegir cual es el formato del reporte que desea.




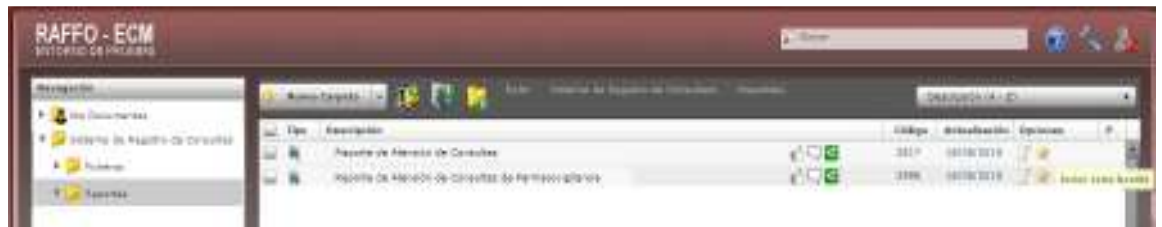
4.8 Reportes y Consultas para usuarios Revisor y Administrador

4.8.1 Categorizar un reporte como favorito -

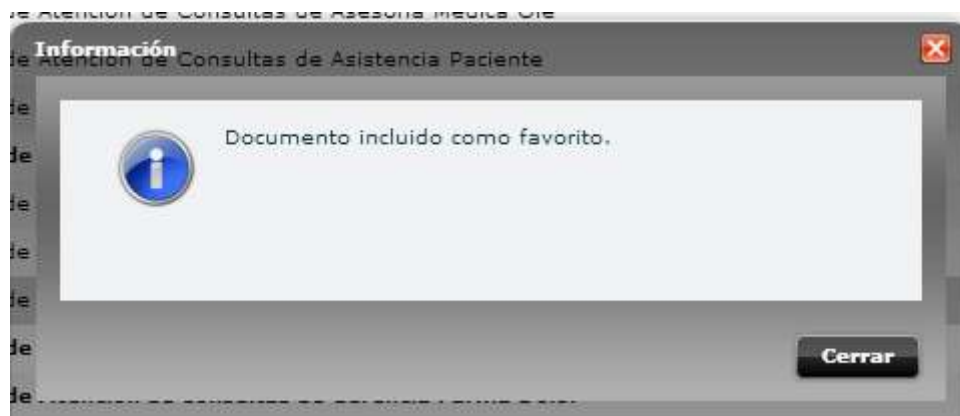
1. Los usuarios podrán categorizar un reporte como favorito para su fácil acceso ingresando al sistema y eligiendo las opciones Documentos → Navegación de Documentos



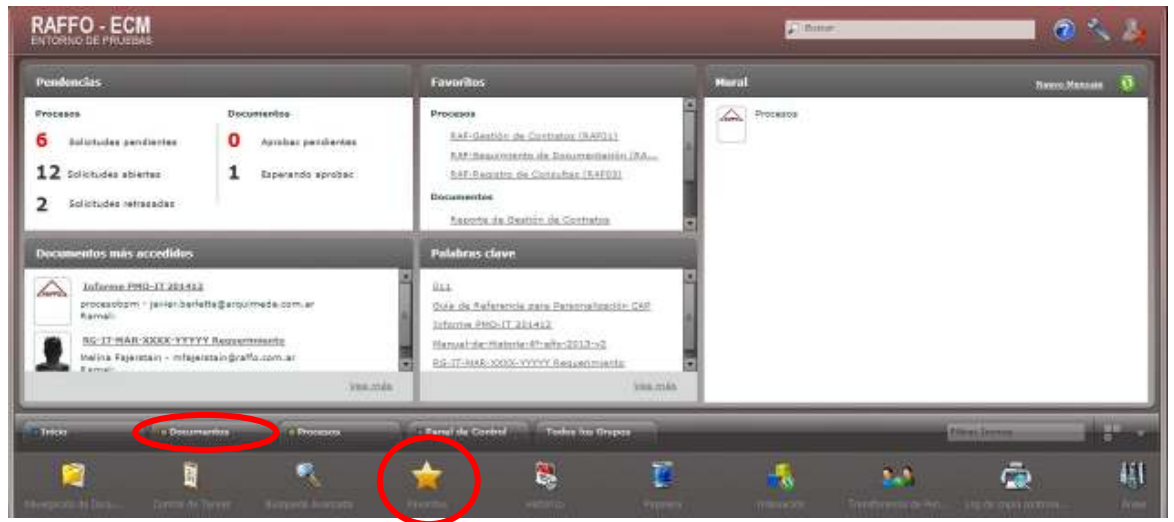
2. Luego en la sección Navegación se debe elegir las carpetas Sistema de Registro de Consultas → Reportes. El sistema despliega el listado de reportes, eligiendo la opción  el reporte queda catalogado como favorito.



3. El sistema te informa que el reporte quedó incluido como favorito

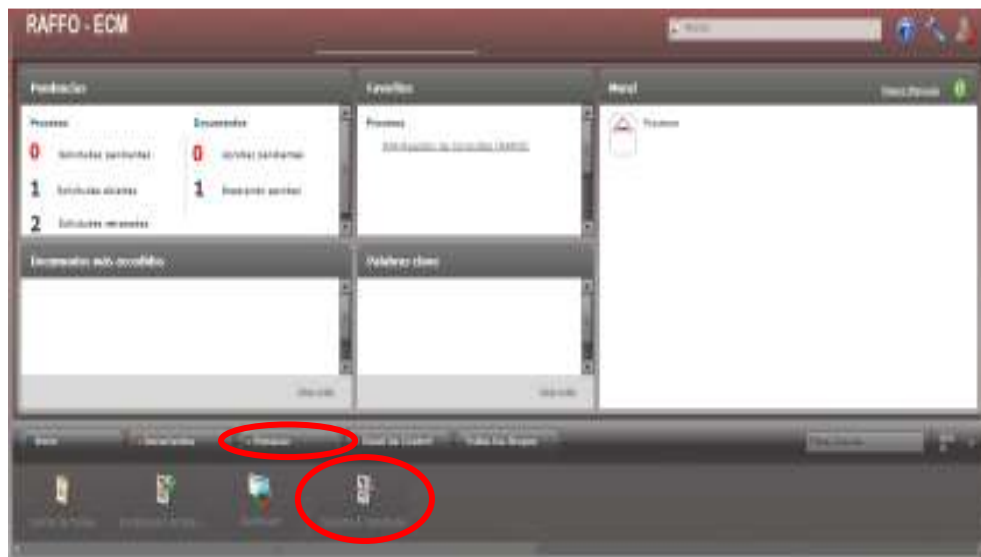


4. Al haber realizado estas acciones, el usuario puede ingresar Documentos → Navegación de Documentos → Favoritos para poder visualizar los reportes catalogados como tal.

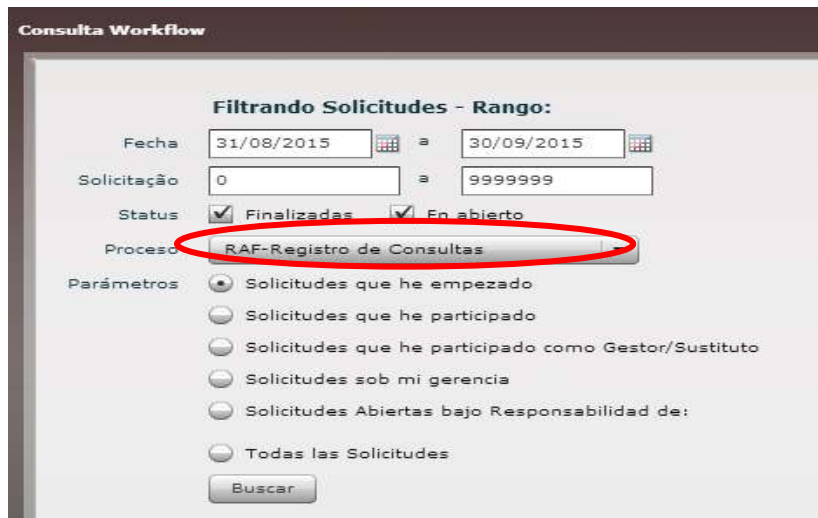


4.8.2 Visualizar Solicitudes

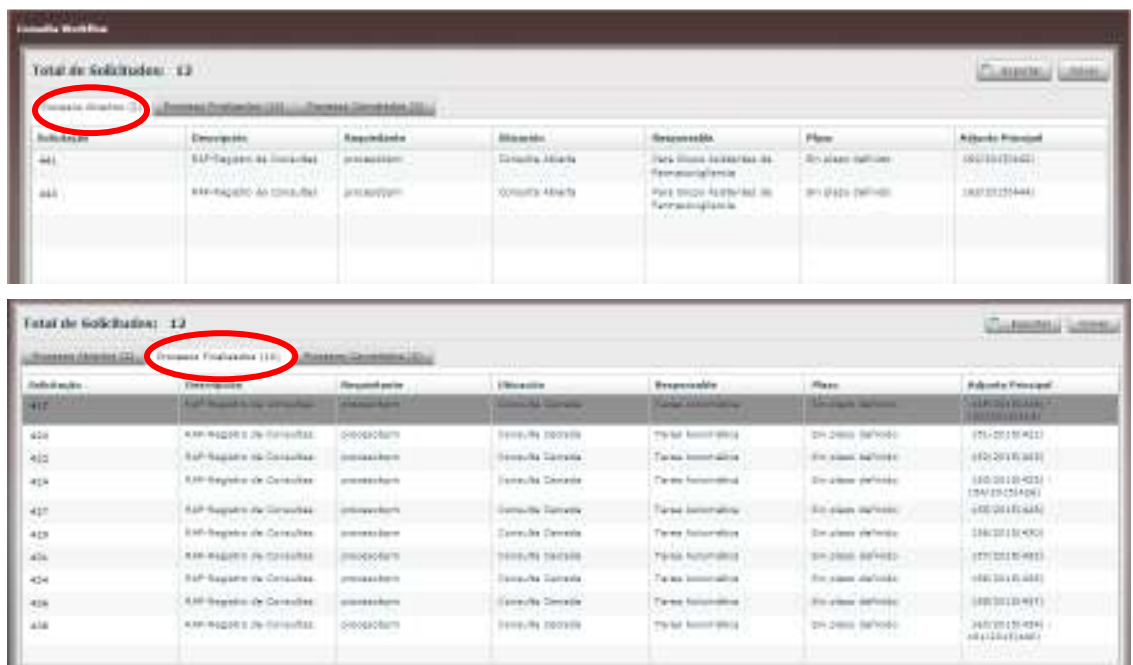
1. Los usuarios que formaron parte del circuito de una solicitud cuando crearon la misma, podrán visualizarlas ingresando a Procesos → Consulta de Solicitudes.



- El sistema despliega la siguiente pantalla con los siguientes filtros. Para visualizar las solicitudes se debe elegir en el filtro "Proceso" la opción RAF-Registro de Consultas. A su vez si lo desea el usuario puede elegir las opciones Solicitudes que he empezado y Solicitudes que he participado en el filtro "Parámetros", como así también elegir los demás filtros que tiene la búsqueda.



- El sistema le presenta las solicitudes correspondientes a los filtros ingresados. Dependiendo del estado de la mismas podrá visualizarlas en la solapa Procesos Abiertos o Procesos Finalizados.



Solicitud	Descripción	Responsable	Situación	Responsable	Plan	Adjunto Principal
441	RAF-Registro de Consultas	procedimientos	Consulta Abierta	Para el caso de consultas de Remuneraciones	En plan definido	00000000000000000000
444	RAF-Registro de Consultas	procedimientos	Consulta Abierta	Para el caso de consultas de Remuneraciones	En plan definido	00000000000000000000

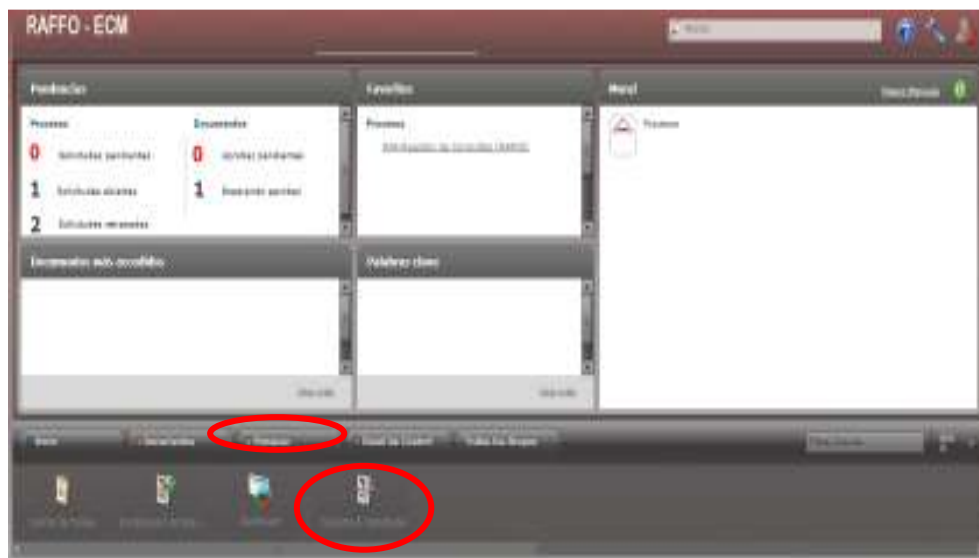
Solicitud	Descripción	Responsable	Situación	Responsable	Plan	Adjunto Principal
417	RAF-Registro de Consultas	procedimientos	Consulta Cerrada	Para el caso de consultas de Remuneraciones	En plan definido	00000000000000000000
418	RAF-Registro de Consultas	procedimientos	Consulta Cerrada	Para el caso de consultas de Remuneraciones	En plan definido	00000000000000000000
419	RAF-Registro de Consultas	procedimientos	Consulta Cerrada	Para el caso de consultas de Remuneraciones	En plan definido	00000000000000000000
420	RAF-Registro de Consultas	procedimientos	Consulta Cerrada	Para el caso de consultas de Remuneraciones	En plan definido	00000000000000000000
421	RAF-Registro de Consultas	procedimientos	Consulta Cerrada	Para el caso de consultas de Remuneraciones	En plan definido	00000000000000000000
422	RAF-Registro de Consultas	procedimientos	Consulta Cerrada	Para el caso de consultas de Remuneraciones	En plan definido	00000000000000000000
423	RAF-Registro de Consultas	procedimientos	Consulta Cerrada	Para el caso de consultas de Remuneraciones	En plan definido	00000000000000000000
424	RAF-Registro de Consultas	procedimientos	Consulta Cerrada	Para el caso de consultas de Remuneraciones	En plan definido	00000000000000000000
425	RAF-Registro de Consultas	procedimientos	Consulta Cerrada	Para el caso de consultas de Remuneraciones	En plan definido	00000000000000000000
426	RAF-Registro de Consultas	procedimientos	Consulta Cerrada	Para el caso de consultas de Remuneraciones	En plan definido	00000000000000000000
427	RAF-Registro de Consultas	procedimientos	Consulta Cerrada	Para el caso de consultas de Remuneraciones	En plan definido	00000000000000000000
428	RAF-Registro de Consultas	procedimientos	Consulta Cerrada	Para el caso de consultas de Remuneraciones	En plan definido	00000000000000000000

- Al elegir le número de consulta, se debe elegir la solapa formulario para visualizar los datos cargados en el mismo.



4.8.3 Visualizar Consultas

- Los usuarios que formaron parte del circuito de una consulta, ya sea creándola, asumiendo o revisándola podrán consultar las mismas ingresando a Procesos → Consulta de Solicitudes.



- El sistema despliega la siguiente pantalla con los siguientes filtros. Para visualizar las solicitudes se debe elegir en el filtro “Proceso” la opción RAF-Atención de Consultas. A su vez si lo desea el usuario puede elegir las opciones Solicitudes sobre mi gerencia, Solicitudes que he empezado o Solicitudes que he participado en el filtro “Parámetros”, como así también elegir los demás filtros que tiene la búsqueda.

Consulta Workflow

Filtrando Solicitudes - Rango:

Fecha: 31/08/2015 a 30/09/2015

Solicitação: 0 a 9999999

Status: ☒ Finalizadas ☒ En abierto

Proceso: **RAF-Atención de Consultas (público)**

Parámetros:

- ☒ Solicitudes que he empezado
- ☐ Solicitudes que he participado
- ☐ Solicitudes que he participado como Gestor/Sustituto
- ☐ Solicitudes sob mi gerencia
- ☐ Solicitudes Abiertas bajo Responsabilidad de:
- ☐ Todas las Solicitudes

Buscar

Nota: Cabe aclarar que los usuarios que tienen el rol Revisores, no podrán visualizar las consultas en las cuales no formaron parte del proceso. Para poder visualziar consultas de sus pares o de la gente a cargo. Deberán Visualizar el Reporte Consultas de Farmacovigilancia (Ver [Punto 4.8.4](#)). Los usuarios que tienen el rol Administradores, si las pueden visualziar eligiendo la opción Todas las solicitudes o Solicitudes sob mi gerencia.

- El sistema le presenta las solicitudes correspondientes a los filtros ingresados. Dependiendo del estado de la mimas podra visualizarlas en la solapa Procesos Abiertos o Procesos Finalizados.

Consulta Workflow

Total de Solicitudes: 15

Procesos Abiertos (2) | **Procesos Finalizados (13)** | Procesos Cancelados (0)

Solicitud	Descripción	Responsable	Ubicación	Responsable	Fecha	Adjunto Principal
442	RAF-Atención de Consultas	procesoaberto	Parque Casilla	Para Grupo Farmacovigilancia	Desde 30/08/2015 11:35:17	R1120 - PARACETAMOL 325 mg - 12 - Apdo. Calatayud - 14532018442
444	RAF-Atención de Consultas	procesoaberto	Parque Casilla	Para Grupo General	Desde 30/08/2015 14:55:25	- Otra - 163/2015/444/444/444

Consulta Workflow

Total de Solicitudes: 15

Procesos Abiertos (2) | **Procesos Finalizados (13)** | Procesos Cancelados (0)

Solicitud	Descripción	Responsable	Ubicación	Responsable	Fecha	Adjunto Principal
448	RAF-Atención de Consultas	procesoaberto	Parque Casilla	procesoaberto	Desde 30/08/2015 12:55:21	R0001 - UNICAP 500 mg - 18 - CDAR de Alcala - 14532018448
479	RAF-Atención de Consultas	procesoaberto	Parque Casilla	procesoaberto	Desde 30/08/2015 12:55:22	R0178 - PARACETAMOL 325 mg - 5 - 50 - CDAR - 14532018479
421	RAF-Atención de Consultas	procesoaberto	Parque Casilla	procesoaberto	Desde 30/08/2015 12:57:16	R1167 - PARACETAMOL 325 mg - 1 - 1 - 1 - 14532018421
422	RAF-Atención de Consultas	procesoaberto	Parque Casilla	procesoaberto	Desde 30/08/2015 12:58:59	R0001 - UNICAP 500 mg - 18 - CDAR de Alcala - 14532018422
423	RAF-Atención de Consultas	procesoaberto	Parque Casilla	procesoaberto	Desde 30/08/2015 12:59:01	R0001 - UNICAP 500 mg - 18 - CDAR de Alcala - 14532018423

Atención de Consultas

Nº. Instituto:	<input type="text" value="441"/>				
Paciente:	<input type="text" value="205912519"/>	Habitación:	<input type="text" value="1104-22"/>	Ocupado:	<input type="text" value="Nocturno"/>

DATOS DEL CONTACTO

Aptitud y Nombre:	<input type="text" value="ANITA SUAREZ"/>
Teléfono:	<input type="text" value="JCT55555"/>
Móvil:	<input type="text" value=""/>
Dirección:	<input type="text" value=""/>
CPI:	<input type="text" value=""/>
Observaciones:	<input type="text" value=""/>

DOCUMENTOS ADJUNTOS

CONSULTA / OBSERVACIÓN

Nº. Instituto:	<input type="text" value="441"/>	Nº. Consulta:	<input type="text" value="1025016"/>
Descripción del Problema:	<input type="text" value="ECHE - PARACETAMOL GRP AP 9-20"/>		
Frecuencia Actual:	<input type="text" value="PARACETAMOL 650MG EN LA LORA Y DINA PSEUDOPSEUDOENALGIC 100 MG C.E. 104401 TG X 22 PR CONSUME PARACETAMOL GRP"/>		

4.8.4 Visualizar Reporte Consultas de Farmacovigilancia

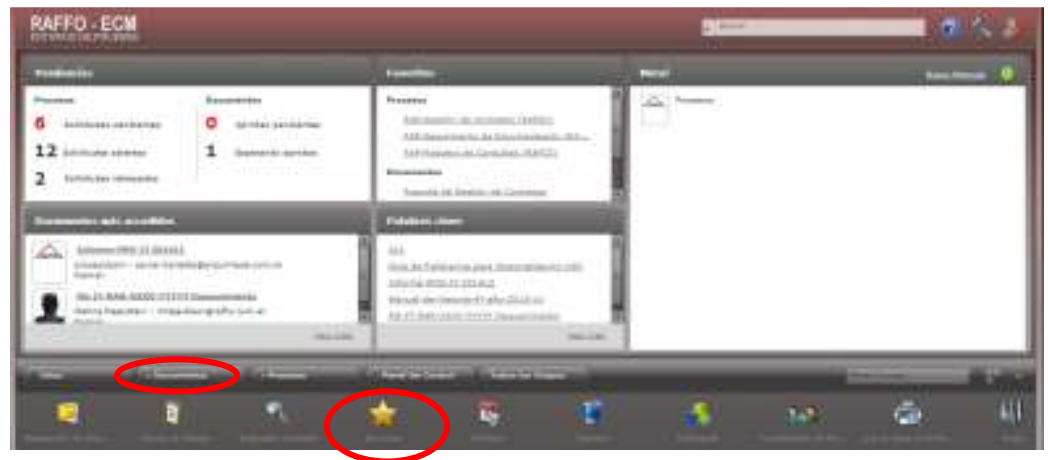
1. Los usuarios que no formaron parte del circuito de una consulta y desean visualizar las consultas que fueron asumidas por sus pares, usuarios de otro pool o personal a cargo podrán visualizar las mismas realizando las siguientes dos acciones. Ambas formas son detalladas a continuación:
 - a. Ingresando a Documentos → Navegación de Documentos



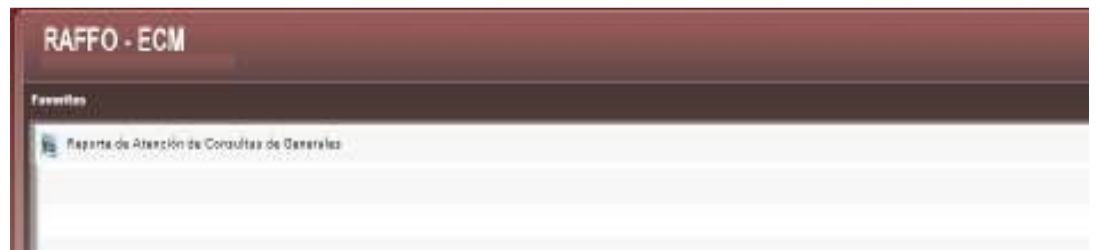
Luego Sistema de Registro de Consultas → Reportes. El sistema despliega el listado de reportes.



b. Ingresando Documentación Documentos → Navegación de Documentos → Favoritos




El sistema despliega el listado de reportes catalogados como Favoritos ([Ver Punto 4.8.1](#))





- Una vez elegido el reporte correspondiente a su grupo derivación. El sistema despliega la siguiente pantalla. En la misma el usuario puede visualizar las consultas que se encuentren abiertas.

Nro. de Consulta	Estado	Fecha de Creación	Hora de Creación	Origen	Derivación	Apellido y Nombre	Teléfono	Mail	Dirección	Otro
3066/2015 17:31										

- Si el usuario desea poder filtrar por otros datos podrá elegir la opción . El sistema despliega la siguiente pantalla.

Parámetros

Parámetros marcados con * son necesarios.

{ } Fecha Creación Desde (DD/MM/AAAA):

* 25/09/2015

Null Value

{ } Fecha Creación Hasta (DD/MM/AAAA):

* 25/09/2015

Null Value

{ } Fecha Cierre Desde (DD/MM/AAAA):

* Null Value

{ } Fecha Cierre Hasta (DD/MM/AAAA):

* Null Value

{ } Grupo de Derivación:

Null Value

OK Cancelar

En los filtros Nombre y Apellido, Descripción del Producto, Principio Activo y Resolución el sistema despliega el siguiente detalle, una vez que el usuario se posiciona con el mouse sobre el filtro, tal como figura a modo ejemplo la siguiente pantalla:




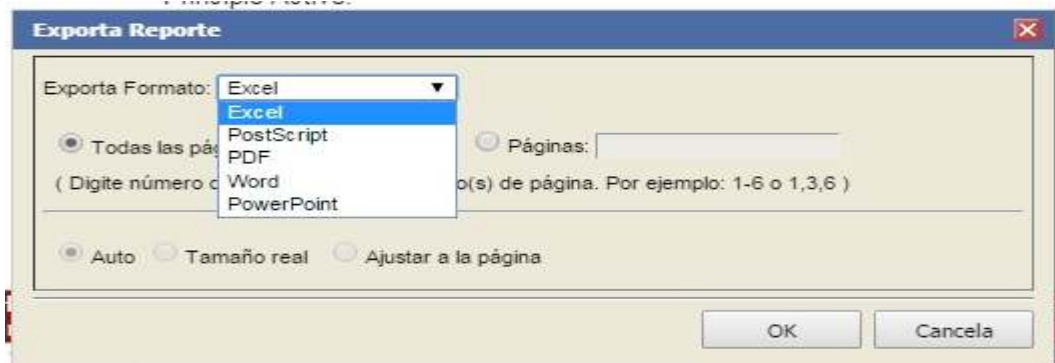
Nombre y Apellido: Utilice una palabra seguida de “*” para buscar ítems que contengan dicha palabra (Ej Ali* traerá Alicia, Alina). Utilice espacio entre 2 palabras para buscar ítems que contengan ambas palabras juntas. (Ej. alic* sanc* - traerá Alicia Sanchez). Utilice “or” entre 2 palabras para buscar ítems que contengan una u otra palabra (Ej. alic* or sanc* traerá Carlos Sanchez, Alicia Perez y Alicia Sanchez)

Descripción del producto: Utilice una palabra seguida de “*” para buscar ítems que contengan dicha palabra (Ej redu* traerá redusterol). Utilice espacio entre 2 palabras para buscar ítems que contengan ambas palabras juntas. (Ej. redu* 10* - traerá redusterol 10 MG). Utilice “or” entre 2 palabras para buscar ítems que contengan una u otra palabra (Ej. redu* or uni* traerá redusterol y uniflox)

Principio Activo: Utilice una palabra seguida de “*” para buscar ítems que contengan dicha palabra (Ej parac* traerá paracetamol). Utilice espacio entre 2 palabras para buscar ítems que contengan ambas palabras juntas. (Ej. parac* aero* - traerá paracetamol grip). Utilice “or” entre 2 palabras para buscar ítems que contengan una u otra palabra (Ej. parac* or levo* traerá paracetamol y uniflox)

Resolución: Utilice una palabra seguida de “*” para buscar ítems que contengan dicha palabra (Ej fiebre* traerá las consultas que tienen en la resolución la palabra fiebre). Utilice espacio entre 2 palabras para buscar ítems que contengan ambas palabras juntas. (Ej. fiebre* constante* - traerá las consultas que tienen en la resolución la palabra fiebre contante). Utilice “or” entre 2 palabras para buscar ítems que contengan una u otra palabra (Ej. fiebre* or dolo* traerá las consultas que tienen en la resolución la palabra fiebre y/o dolor)

4. Si el usuario desea exportar un reporte podra elegir la opción . El sistema detalla la siguiente pantalla para que el usuario pueda elegir cual es el formato del reporte que desea.



4.8.5 Visualizar Reporte Atención de Consultas

1. Los usuarios que desean tener una estadística de todas las consultas generadas en un periodo de tiempo podrán visualizar las mismas realizando las siguientes dos acciones. Ambas formas son detalladas a continuación:

- a. Ingresando a Documentos → Navegación de Documentos



Luego Sistema de Registro de Consultas → Reportes. El sistema despliega el listado de reportes.



- b. Ingresando Documentación Documentos → Navegación de Documentos → Favoritos



El sistema despliega el listado de reportes catalogados como Favoritos (Ver [Punto 4.7.1](#))



2. Una vez elegido el reporte correspondiente a su grupo derivación. El sistema despliega la siguiente pantalla.


Reporte de Atención de Consultas

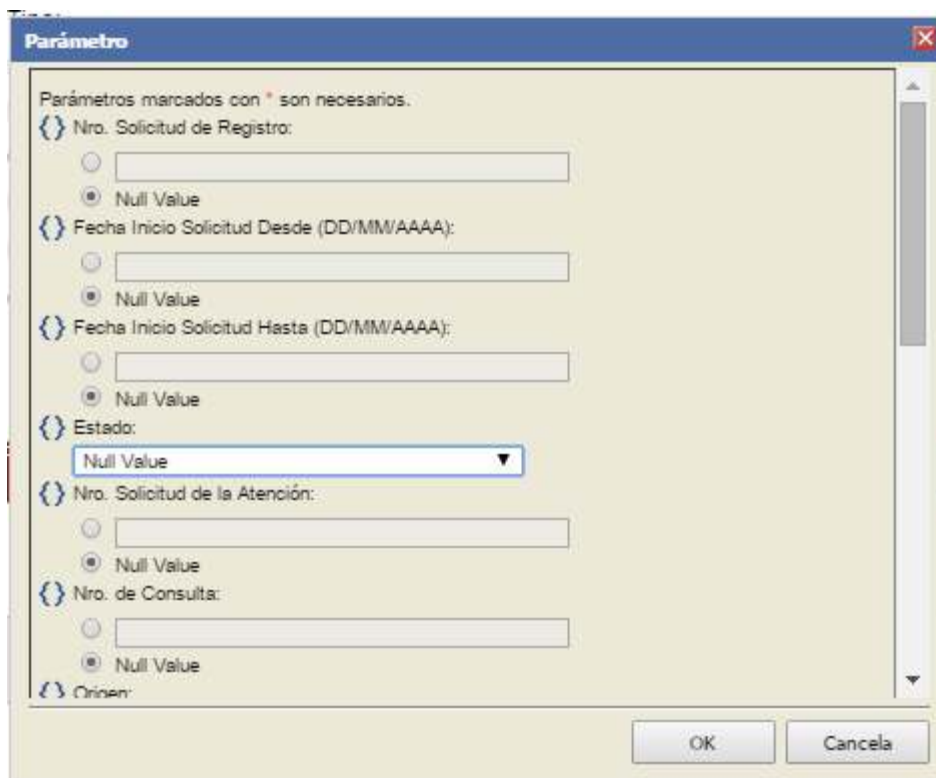
Reporte de Atención de Consultas

Reporte de Atención de Consultas

Nº de Consulta	Estado	Fecha de Consulta	Hora de Consulta	Fecha de Cierre	Hora de Cierre	Origen	Agente y Servicio	Edificio	Mail	Observación
10000	CONSULTA CERRADA	20010015	11:00:14			Teléfono	Cierre 1	444-4444	verdes@gmail.com	
20000	CONSULTA CERRADA	20010016	12:17:31			Teléfono	Cierre 2	444-4444	verdes@gmail.com	Derivado cliente
30000	CONSULTA CERRADA	20010016	12:18:46			Teléfono	Cierre 2	444-4444	verdes@gmail.com	Derivado cliente
40000	CONSULTA CERRADA	20010016	14:20:40			Teléfono	Juan Perez	000-0000	verdes@gmail.com	
50000	CONSULTA CERRADA	20010016	16:00:31			Teléfono	Juan Perez (a la)	000-0000	verdes@gmail.com	Derivado cliente
60000	CONSULTA CERRADA	20010016	16:19:40			Teléfono	Juan Perez	000-0000	verdes@gmail.com	



3. Si el usuario desea poder filtrar por otros datos podrá elegir la opción . El sistema despliega la siguiente pantalla. El único filtro que no puede modificar es el de Grupo de Derivación, ya que los usuarios responsables solo podrán visualizar las consultas correspondientes a su pool de derivación




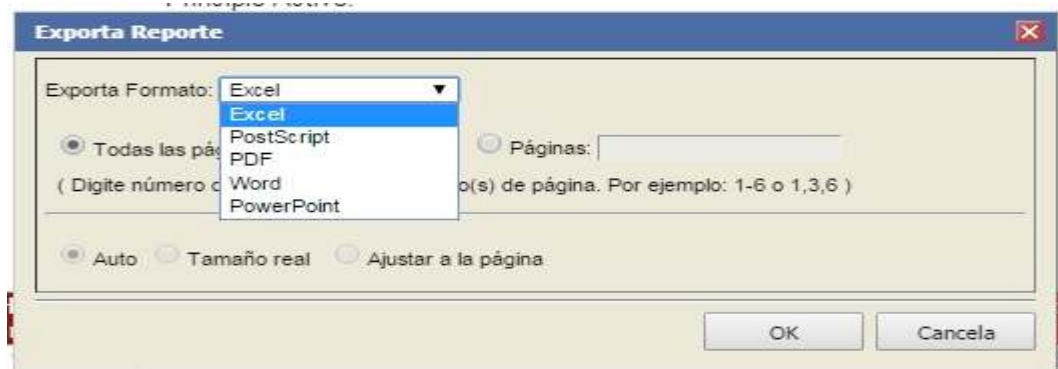
En los filtros Descripción del Producto, Principio Activo y Consulta/Observación el usuario podrá filtrar información en los mismos teniendo en cuenta lo siguiente:

Descripción del producto: Utilice una palabra seguida de “*” para buscar ítems que contengan dicha palabra (Ej redu* traerá redusterol). Utilice espacio entre 2 palabras para buscar ítems que contengan ambas palabras juntas. (Ej. redu* 10* - traerá redusterol 10 MG). Utilice “or” entre 2 palabras para buscar ítems que contengan una u otra palabra (Ej. redu* or uni* traerá redusterol y uniflox)

Principio Activo: Utilice una palabra seguida de “*” para buscar ítems que contengan dicha palabra (Ej parac* traerá paracetamol). Utilice espacio entre 2 palabras para buscar ítems que contengan ambas palabras juntas. (Ej. parac* aero* - traerá paracetamol grip). Utilice “or” entre 2 palabras para buscar ítems que contengan una u otra palabra (Ej. parac* or levo* traerá paracetamol y uniflox)

Consulta/Observación: Utilice una palabra seguida de “*” para buscar ítems que contengan dicha palabra (Ej fiebre* traerá las consultas que tienen en la resolución la palabra fiebre). Utilice espacio entre 2 palabras para buscar ítems que contengan ambas palabras juntas. (Ej. Fiebre* constante*- traerá las consultas que tienen en la resolución la palabra fiebre contante). Utilice “or” entre 2 palabras para buscar ítems que contengan una u otra palabra (Ej. fiebre* or dolo* traerá las consultas que tienen en la resolución la palabra fiebre y/o dolor)

4. Si el usuario desea exportar un reporte podra elegir la opción  . El sistema detalla la siguiente pantalla para que el usuario pueda elegir cual es el formato del reporte que desea.



5. Glosario

6. Historial de Revisión

Revisión	Fecha de Revisión	Descripción