

PREGUNTAS FRECUENTES

1-¿Cómo crear un usuario en el sistema de gestión del Programa SUMAR? Para solicitar el alta de usuario debe ingresar, con su navegador de internet, a la siguiente dirección <http://sumar.salud.mendoza.gov.ar> (NO utilizar www.sumar.salud.mendoza.gov.ar)

- ✓ Es importante tener en cuenta que la PC que utilice para realizar el alta **tenga acceso a la red de gobierno**. De otra manera no podrá acceder a la dirección arriba mencionada.
- ✓ Una vez en la página del Sistema SUMAR, usted podrá ver en la parte inferior izquierda de su pantalla, un link con el texto **"Crear una cuenta"**. Haga click sobre dicho texto. Una vez realizado, el sistema, mostrará un formulario donde cada usuario que debe cargar sus datos. Preste atención a los datos que el formulario requiere. Es muy IMPORTANTE: Especificar en el apartado de "Observaciones" el efector donde ud. trabaja y función que desempeña.
- ✓ Una vez completos, haga click sobre el botón **"Registrar Cuenta"**.
- ✓ El sistema enviará un e-mail de confirmación a la dirección indicada por cada usuario durante la registración. Cada usuario debe verificar que recibió este e-mail en su cuenta de correo y seguir los pasos que allí se detallan. El paso de la confirmación del e-mail es muy importante y sin este paso realizado no podremos habilitar el usuario. Es decir que, una vez cargados los datos, para confirmar la cuenta es necesario confirmar en el enlace que será enviado al mail de notificación.
- ✓ Podrá utilizar el módulo de INSCRIPCIÓN y/o de FACTURACIÓN (depende de la función que ud. cumpla). La habilitación a dichos módulos depende de la organización administrativa interna de cada efector, siendo ésta, una disposición de su encargado/director; al igual que del Coordinador de Área/Director de Salud (en el caso de los CAPS).

2- En el mail de confirmación NO me aparece ningún enlace para la confirmación. Esta situación se puede dar porque introdujo mal la dirección de mail o por la configuración del webmail de gobierno. Si tiene una dirección de mail oficial (@mendoza.gov.ar) probablemente lo que sucede es que por defecto el webmail bloquea los enlaces en los e-mails. Para solucionarlo hay que seguir los siguientes pasos:

- ✓ Una vez que ingresa a su correo oficial a través de <http://www.webmail.mendoza.gov.ar>, en la parte superior de la ventana hay un enlace que dice **"Opciones"**, hacer clic ahí, y luego en la opción que dice **"Preferencias de pantalla"**. Entre todas las opciones que salen hay una que dice **"Mostrar versión HTML por omisión"**, esto sucede porque ese casillero no lo debe tener marcado en su configuración
- ✓ Marcar la opción **"Mostrar versión HTML por omisión"**, haciendo clic y al final de la página hay un botón **"Enviar"**.
- ✓ Después de cambiar esa opción, debe volver a entrar en el correo que le envió el sistema y va a ver que la frase **"Confirmar mi dirección"** se ha convertido en un enlace.

No olvides, si estas creando una cuenta nueva enviar, por medio de tu área administradora, el "Formulario de Solicitud de ALTA/BAJA/MODIFICACION de usuario".

3- ¿Qué es el "Formulario de ABM de Usuario"? ¿Cuándo debo hacerlo? Este Formulario de Solicitud, debe tramitarse recién luego de la **generación y confirmación del usuario** ya que si no se desestimaré el Formulario. El mismo debe enviarlo suscripto con las firmas correspondientes: Encargado/Director del Efector, y en el caso de los CAPS. El Formulario de Solicitud de ABM de Usuario, debe enviarlo a la UGSP.

4- ¿Cómo obtener el Formulario de ABM de Usuario?

Si ud. ya dispone de algún "Usuario" en el Sistema del Programa SUMAR, puede hacerlo a través de <http://sumar.salud.mendoza.gov>, y luego de haber ingresado a la cuenta, podrá descargarlo desde el Menú **"Mi cuenta"/ "Capacitación" / "Ayuda"**, ahí encontrará el Formulario de Solicitud y el instructivo para completarlo.

En caso de no disponer "Usuario" puede solicitarlo vía mail a: capacitacionsumarmendoza@gmail.com

5-Tengo usuario creado pero NO puedo ingresar al sistema:

En este caso deberá chequear con el usuario:

- ✓ Si confirmó el usuario en el sistema: esto es muy importante. Si no lo hizo, deberá hacerlo.
- ✓ Puede ser que se haya olvidado la contraseña: para eso hay un link en el que debe ingresar: **"Olvidó su contraseña"** y recibirá las instrucciones a seguir.
- ✓ Si envió el "Formulario de Solicitud de ABM de Usuario" **completo**.
- ✓ Si no envió el "Formulario de Solicitud de ABM de Usuario", **no se le dará de alta al nuevo usuario**. (condición necesaria para que un usuario sea habilitado).

6- Beneficiario con DNI duplicado: En este caso el efector debe enviar un mail al Área de Sistemas (operacionesnacer-salud@mendoza.gov.ar) con el caso para que desde sistemas les informe cual es el motivo, ya que puede ser por:

- a- Que el DNI esté mal cargado: en este caso se puede corregir desde el sistema (mandar fotocopia de DNI por mail a operacionesnacer-salud@mendoza.gov.ar).
- b- Si es un DNI gemelo: en este caso el Programa no puede brindar una solución, es un trámite personal que deberá realizar el beneficiario.

7- Beneficiario que figura en otra provincia pero vive en Mendoza. El efector debe igual cargarle la prestación, ya no existen limitaciones para el cobro de la prestación en relación al último domicilio del beneficiario.

8- Beneficiario que figura con Obra Social pero No tiene. En este caso el Programa no puede brindar una solución, es un trámite personal que deberá realizar el beneficiario. Para que este proceso de acelere debe denunciar a la Obra Social al número de Atención telefónica: 0800 222 salud (72583) correspondiente a la Superintendencia de Servicios de Salud.

9- ¿Se puede inscribir y facturar a los hombres?. Sí, se puede inscribir y facturar a la población del nuevo grupo poblacional Hombres de 20 a 64 años, (conforma junto con las mujeres el Grupo Adulto). También es importante que luego de la adenda, revise en el sistema de gestión, en la pestaña "Efectores", "Ver prestaciones autorizadas" su Plan de Servicios de Salud Vigente.

10- Mujeres que trabajan en servicio doméstico y reciben la AUH y/o AUE. Se inscriben mujeres que trabajan en Servicio Doméstico, tengan o no Obra Social, ya que es un requisito estar inscriptos en Sumar para poder ser beneficiario del AUH/AUE. El sistema permite inscribir mujeres hasta los 64 años con/sin obra social. Recordar que las Beneficiarias CON obra social, NO se les podrá cargar prestaciones al SUMAR.

11- La prestación se ha brindado pero la inscripción del beneficiario no está. En esos casos se debe inscribir a la persona con fecha anterior y/o del mismo día en que se otorga la prestación.

12 -Cuál es el Centro de Salud más cercano?. Comunicarse al 0800 salud responde (222 1002). 0800 correspondiente al Ministerio de Salud de la Provincia de Mendoza. Este servicio está disponible de lunes a viernes de 9 a 21 hs., y los fines de semana y feriados en el horario de 9 a 18hs.