Introducción: ¿Por qué utilizar el Módulo de Incidentes?

En la gestión de internación domiciliaria, la comunicación rápida y el seguimiento de problemas son críticos. El **Módulo de Incidentes** de Curarte ha sido diseñado para centralizar todos los reclamos, fallas o pedidos que surgen en el día a día (desde la falta de un insumo hasta una ausencia de enfermería).

Los principales beneficios son:

- **Eliminación de canales informales:** Se acaba el uso de "papelitos" o mensajes de WhatsApp que se pierden.
- **Trazabilidad total:** El sistema registra quién reportó el problema, quién debe resolverlo y cuánto tiempo pasó desde que se abrió.
- **Alertas visuales:** Un sistema de "semáforo" permite identificar a simple vista qué urgencias están vencidas o próximas a vencer.

Antes de comenzar a registrar incidentes, es fundamental "setear" las reglas del juego. Esto permitirá que cada problema se derive a la persona correcta y se resuelva en el tiempo esperado.

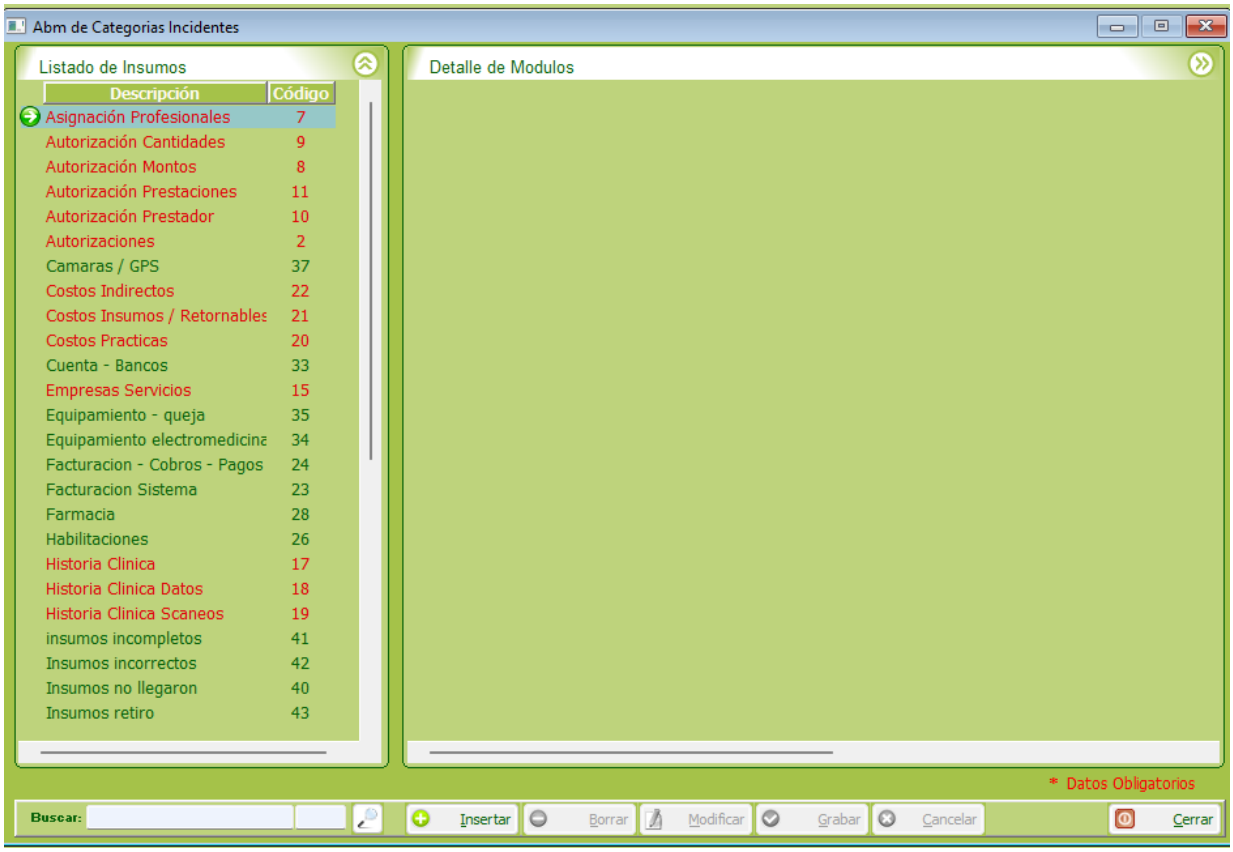
Acceso al Módulo

Para empezar, el menú principal de Incidentes despliega todas las opciones de configuración y gestión.

ABM Categorías (definir el problema)

Aquí definimos qué tipo de problemas pueden ocurrir.

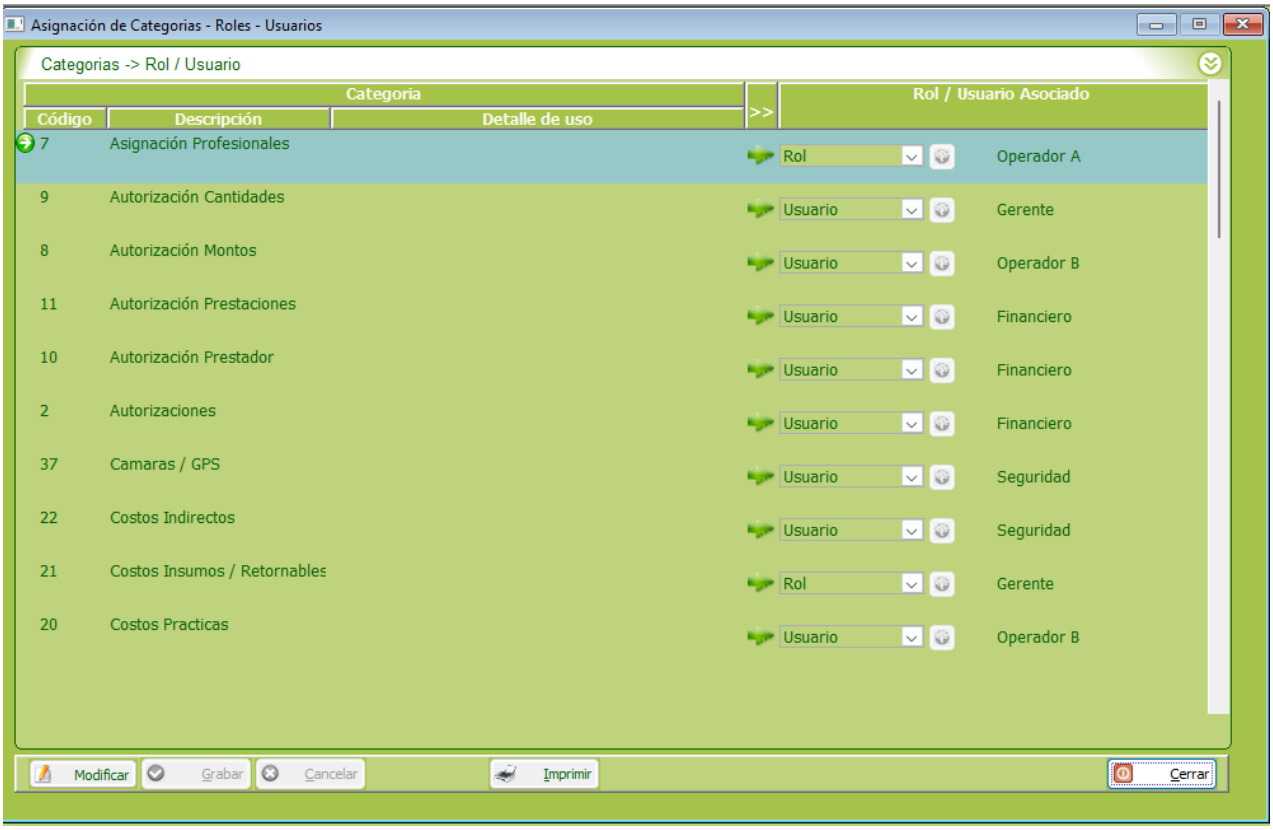
- **Acceso: Menú Incidentes > ABM Categorías.**
- Cómo configurar:
  - Se despliega un listado con categorías precargadas (en verde).
  - Agregar nuevas: Si la empresa necesita una categoría específica (ej. "Queja de Familiar" o "Falla de Concentrador de Oxígeno"), usá el botón [+] Insertar.
  - Importante: Traten de ser específicos, pero no crear cientos de categorías. Lo ideal es agrupar por áreas (Farmacia, Historia Clínica, Insumos, etc.).



Roles por Categoría

- Una vez creada la categoría, hay que decirle al sistema quién es el responsable de atenderla. Podés asignar un **Rol** (ej: Operador A) o un **Usuario** específico.

Acceso: Menú Incidentes > Roles por Categoría.



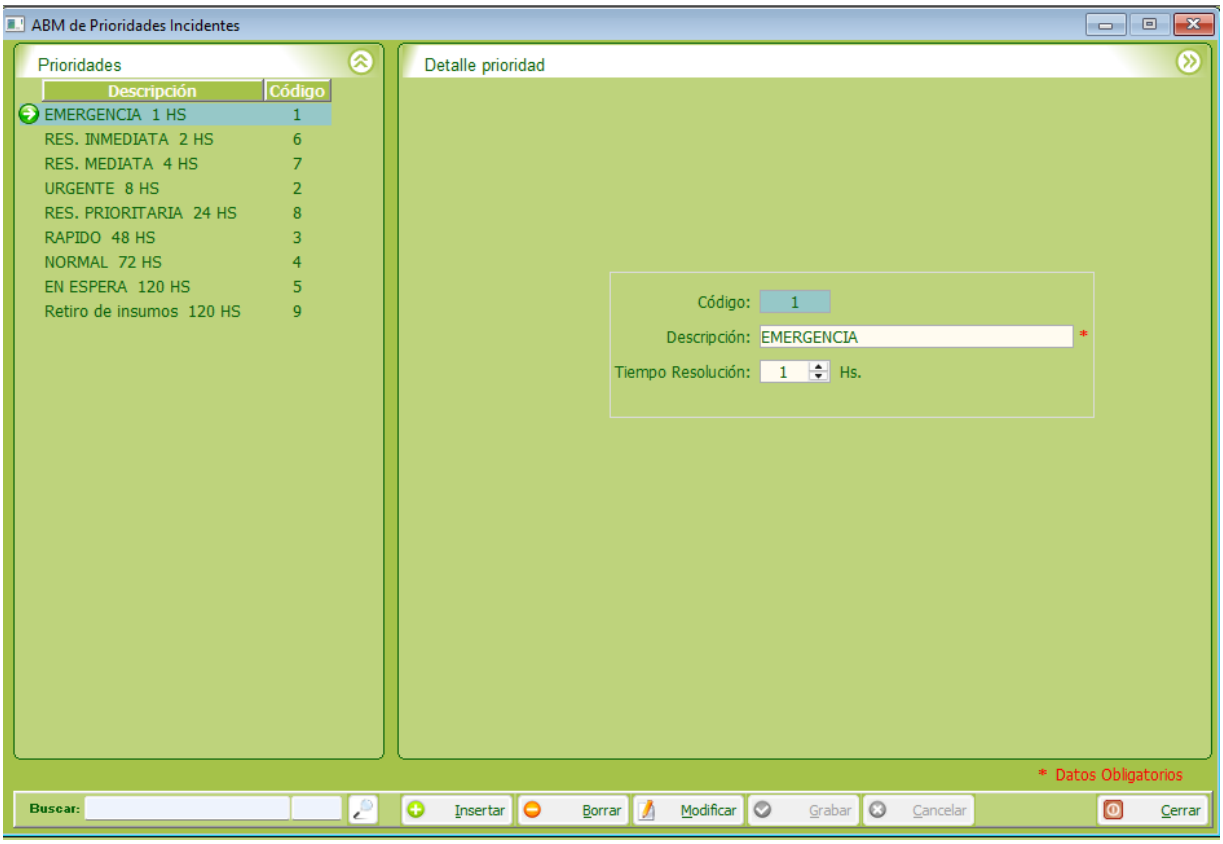
- Configuración de derivación:
  - Seleccioná la Categoría a la izquierda.
  - A la derecha, asigná qué Rol o Usuario será el responsable de resolverlo (ej. Categoría "Insumos" -> Rol "Compras").
  - Nuevos Roles: Si necesitás un rol que no existe, usá el signo [+] para agregarlo (ej. "Coordinador Médico").
  - *Tip:* Es mejor asignar Roles que Usuarios específicos; así, si una persona se va de la empresa, solo cambiás quién ocupa ese rol y no tenés que reconfigurar todo.

Nota: Al asignar un responsable, podés elegir entre un **Rol** (grupo de personas), un **Usuario** específico, o incluso dejarlo como **Sin Asignar** si querés que cualquiera lo pueda tomar desde la bandeja general

ABM de Prioridades

Cada incidente debe tener un tiempo máximo de respuesta. Esto alimenta el "semáforo" de alertas que verás más adelante. Aquí definimos qué tan rápido hay que actuar.

Acceso: Menú Incidentes > ABM Prioridades



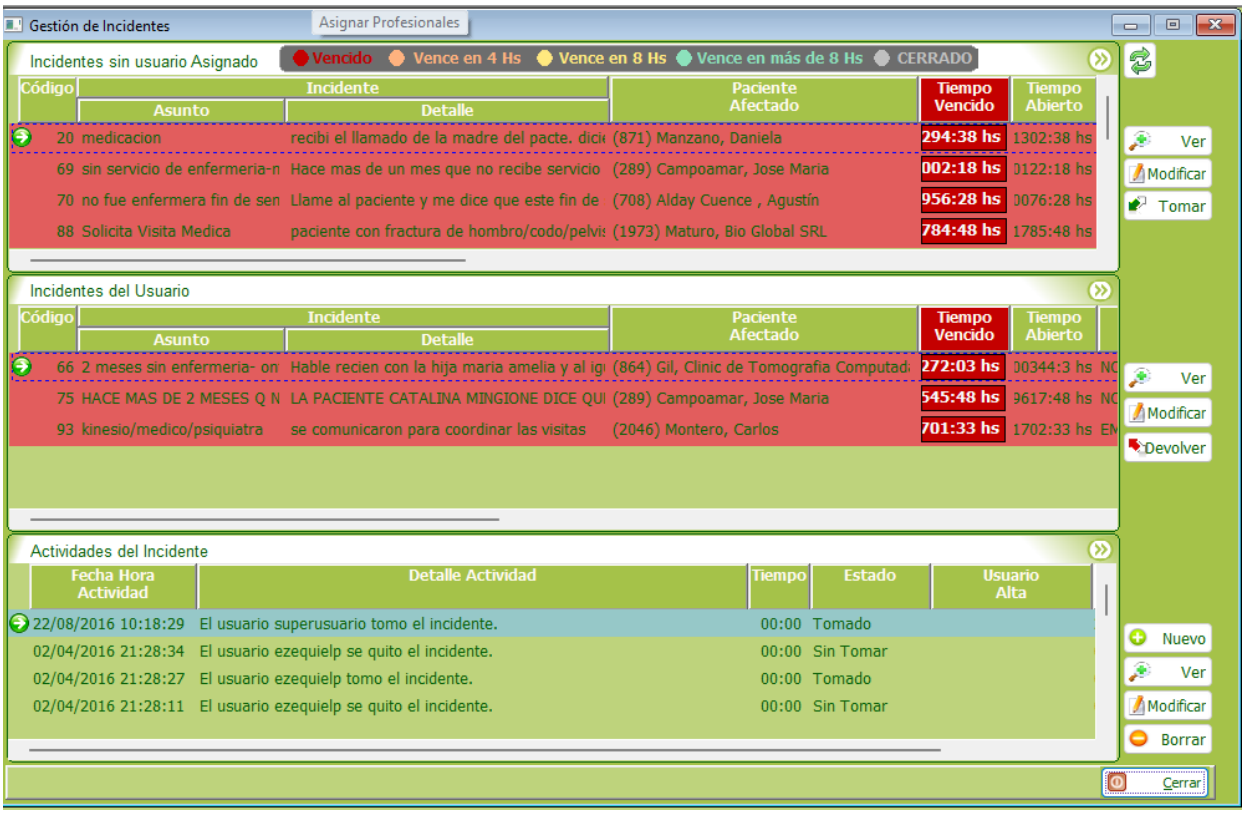
- Configuración de tiempos:
    - Cada prioridad tiene un Tiempo de Resolución en horas.
    - *Ejemplo:* Una "EMERGENCIA" puede tener 1 hora, mientras que un "Retiro de Insumos" puede tener 120 horas (5 días).
- El semáforo: Estos tiempos son los que luego disparan las alertas visuales (Rojo si está vencido, Amarillo si falta poco).

Gestión y Consulta de Incidentes (El día a día)

Una vez configurado, el sistema te separa los incidentes que no tienen dueño de los que ya estás trabajando vos.

- **Pantalla de Gestión:** Ideal para el operador que está resolviendo.

Acceso: Menú Incidentes > Gestión de Incidentes



Una vez que los incidentes están en el tablero, el personal responsable debe interactuar con ellos. El sistema divide el trabajo en dos paneles. Según en qué panel esté el incidente, los botones de acción cambian:

A. Panel: Incidentes sin usuario Asignado

Son los problemas nuevos que entraron al sistema y nadie está atendiendo todavía.

1. Botón "Tomar" (Hacerse cargo)

Cuando un incidente aparece en la lista de **"Incidentes sin usuario Asignado"**, el responsable debe seleccionarlo y presionar **Tomar**.

- **Qué hace:** El incidente pasa automáticamente a tu bandeja personal (**"Incidentes del Usuario"**).

- **Por qué es importante:** Evita que dos personas trabajen en el mismo problema al mismo tiempo y queda registrado en el historial quién se hizo responsable.

2. Botón "Ver" (Consultar sin modificar)

Permite visualizar todos los datos del incidente y el historial de actividades sin riesgo de cambiar nada por error.

3. Botón "Modificar" (Gestionar la solución)

Permite editar la ficha (prioridad, categoría, etc.) antes de que alguien lo tome. Dentro de esta ventana, tenés control total sobre los datos del incidente:

- **Prioridad:** Podés elevarla (ej. de Normal a Urgente) si la situación se agrava.
- **Categoría:** Si el incidente se cargó mal inicialmente, aquí podés reubicarlo.
- **Fuente / Origen:** Para identificar de dónde vino el reclamo (ej. telefónico, email, familiar).
- **Asunto / Detalle:** Podés ampliar o corregir la descripción del problema para que el responsable tenga toda la información clara.
- **Fecha:** Para ajustar el momento exacto en que ocurrió el evento si difiere de la hora de carga.

¡IMPORTANTE!: Notificaciones Automáticas por Email

Es fundamental tener en cuenta que el sistema **Curarte** está configurado para la comunicación en tiempo real. **Cada vez que realices una modificación en los campos mencionados arriba y presiones "Grabar", el sistema enviará automáticamente un email de notificación** a los responsables asignados (según los Roles/Usuarios que configuraste en la Etapa 1).

B. Panel: Incidentes del Usuario

Son los incidentes de los que **vos** ya te hiciste cargo.

1. Botón "Ver" (Consultar sin modificar)

Permite visualizar todos los datos del incidente y el historial de actividades sin riesgo de cambiar nada por error.

2. Botón "Modificar" (Gestionar la solución)

Permite editar la ficha (prioridad, categoría, etc.) antes de que alguien lo tome. Dentro de esta ventana, tenés control total sobre los datos del incidente:

- **Prioridad:** Podés elevarla (ej. de Normal a Urgente) si la situación se agrava.
- **Categoría:** Si el incidente se cargó mal inicialmente, aquí podés reubicarlo.
- **Fuente / Origen:** Para identificar de dónde vino el reclamo (ej. telefónico, email, familiar).
- **Asunto / Detalle:** Podés ampliar o corregir la descripción del problema para que el responsable tenga toda la información clara.
- **Fecha:** Para ajustar el momento exacto en que ocurrió el evento si difiere de la hora de carga.

3. Botón "Devolver" (Gestionar la solución)

Al presionarlo, el incidente sale de tu bandeja personal y vuelve al panel de "Incidentes sin usuario Asignado".

Se utiliza si te das cuenta de que el problema no corresponde a tu área, si vas a estar ausente y necesitás que otro compañero lo siga, o si lo tomaste por error.

Efecto: El incidente vuelve a estar disponible para que cualquier otro usuario con el rol adecuado pueda **Tomarlo**.

Recomendación para el usuario:

- Verificá bien el texto en el **Asunto** y **Detalle** antes de grabar, ya que ese será el contenido que le llegará al correo del responsable o supervisor.
- Evitá hacer múltiples modificaciones pequeñas seguidas para no saturar la casilla de correo de los compañeros; tratá de corregir todo lo necesario en un solo paso.

C. Panel: Actividades del Incidente

Dentro de la gestión de un incidente, en la parte inferior, encontramos la sección de Actividades. Acá se anota cada acción realizada hasta llegar al cierre.

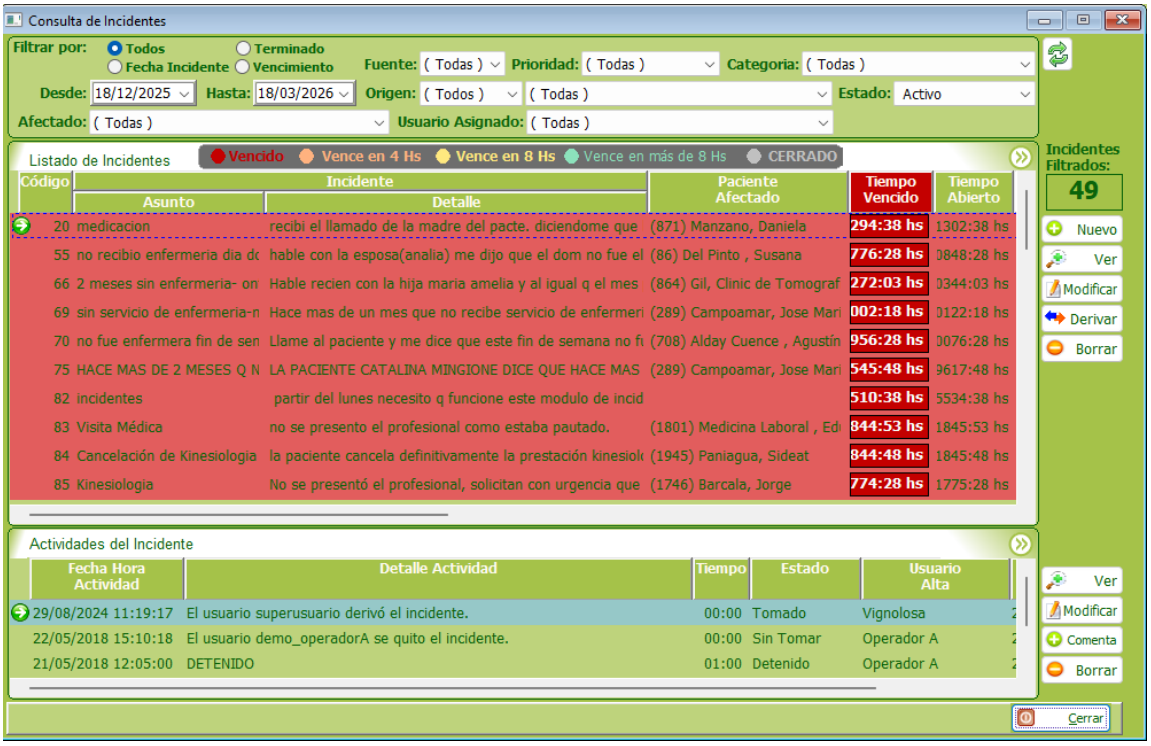
Para operar en esta sección, se utilizan los botones laterales:

- **Nuevo:** Se usa para agregar una nueva gestión. Al presionarlo, se abre una ventana para escribir el comentario (ej: *"Se contactó al proveedor, entrega pactada para las 15hs"*).
- **Ver:** Permite leer una actividad cargada anteriormente sin riesgo de modificarla.
- **Modificar:** Permite corregir el texto de una actividad propia si hubo un error de carga.
- **Borrar:** Elimina la actividad (usar con precaución, solo para errores de carga).

Tip visual: El sistema te marcará automáticamente en **Rojo** lo que ya está vencido según las horas que configuraste en el paso anterior, y en **Verde** lo que todavía tiene margen de tiempo.

- **Pantalla de Consulta:** Ideal para supervisores o para buscar históricos.

Acceso: Menú Incidentes > Consulta / ABM de Incidentes



Esta ventana a diferencia de la pantalla de Gestión también sirve para buscar históricos, medir tiempos y sacar estadísticas.

1. Filtros de Búsqueda (La parte superior)

Para no marearse con tantos datos, el sistema permite filtrar por casi cualquier criterio:

Desde / Hasta: Rango de fechas para buscar cuándo se creó el incidente.

Estado: Filtra por la situación del caso (Pendiente, En Proceso, Terminado, etc.).

Categoría: Seleccioná el área específica (Insumos, Farmacia, etc.).

Prioridad: Para ver el nivel de urgencia asignado.

Sucursal: Si la empresa tiene varias sedes, seleccioná la que corresponda.

Origen: Indica desde dónde se disparó el incidente (ej: App, Web, Manual).

Usuario: Buscá por el nombre de la persona que tiene asignado el caso.

Fuente: Permite identificar la vía de ingreso (ej: Teléfono, Email).

Paciente (Lupa): Presionando la lupa podés buscar un paciente específico por nombre o DNI.

Nro. Incidente: Si buscás un caso puntual y tenés el número, ingresalo aquí.

A. Panel: Listado de Incidentes

1. Los Botones de Acción (Derecha)

Una vez que definiste los filtros, utilizás estos botones para interactuar con los datos:

- **Nuevo:** Es el botón para cargar un incidente desde cero directamente desde esta pantalla.
- **Ver:** Abre la ficha del incidente seleccionado para consultar toda la información, actividades e historial (en modo lectura).
- **Modificar:** Permite entrar a la edición del incidente para cambiar estados, prioridades o corregir datos (recordá que esto dispara notificaciones por email).
- **Derivar:** Es la herramienta para pasar el incidente a otro Rol o Usuario si el problema requiere la intervención de un área distinta.
- **Borrar:** Elimina el registro del incidente. *(Se recomienda usar con extrema precaución y solo en casos de errores de carga)*.

B. Panel: Actividades del Incidente

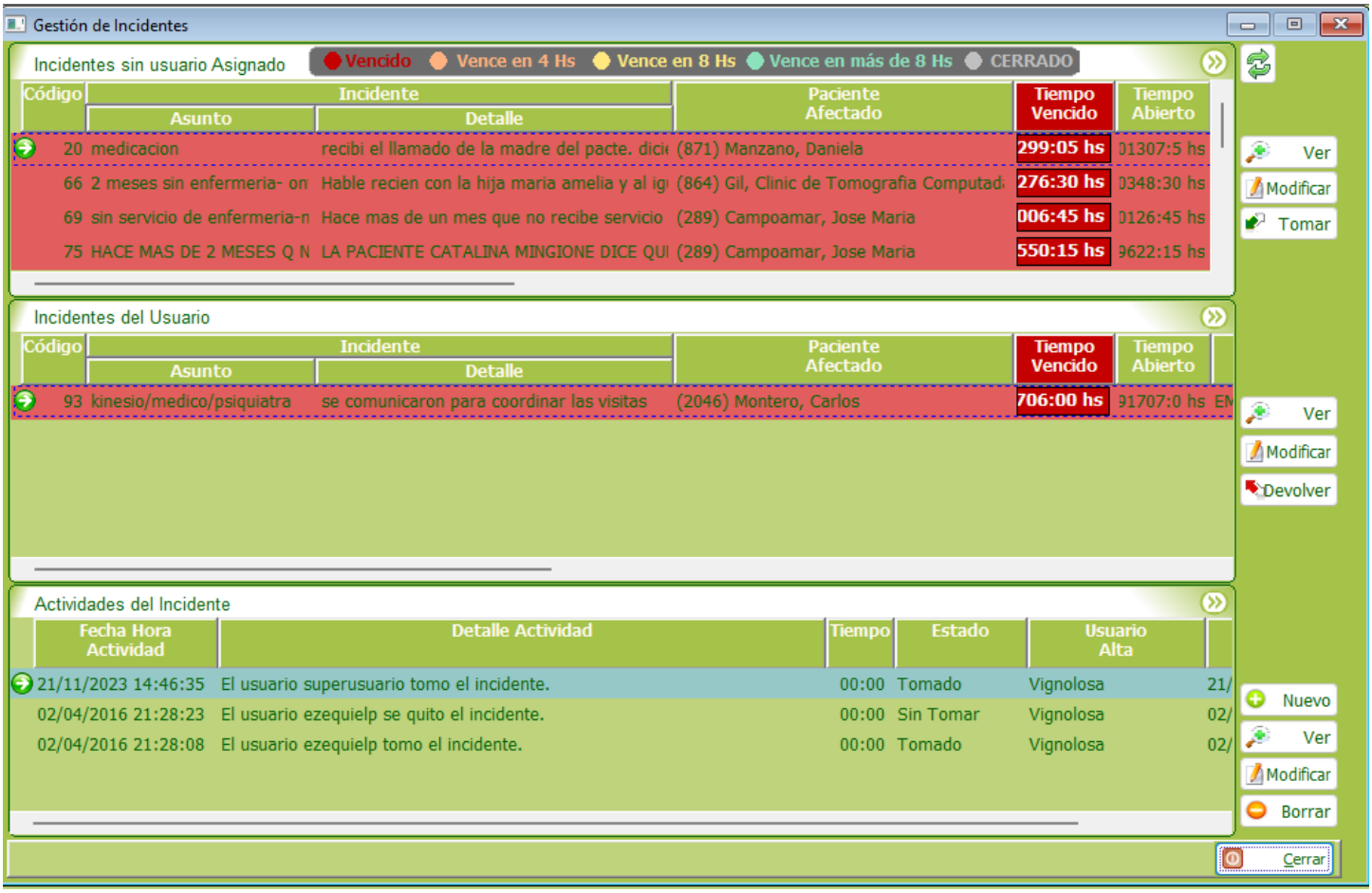
Dentro de la gestión de un incidente, en la parte inferior, encontramos la sección de Actividades. Acá se anota cada acción realizada hasta llegar al cierre.

Para operar en esta sección, se utilizan los botones laterales:

- **Ver:** Permite leer una actividad cargada anteriormente sin riesgo de modificarla.
- **Modificar:** Permite corregir el texto de una actividad propia si hubo un error de carga.
- **Comenta:** Es el botón principal de carga. Al presionarlo, se abre una ventana nueva para registrar un avance, un comentario o cualquier acción realizada sobre el incidente (ej: *"Se coordinó visita con el enfermero para mañana"*)
- **Borrar:** Elimina la actividad (usar con precaución, solo para errores de carga).

- **Pantalla de Gestión:** Ideal para los operadores y coordinadores.

- **Acceso: Menú Incidentes > Gestión de Incidentes**



A. Panel: Incidentes sin usuario Asignado

Son los problemas nuevos que entraron al sistema y nadie está atendiendo todavía.

1. Botón "Tomar" (Hacerse cargo)

Cuando un incidente aparece en la lista de **"Incidentes sin usuario Asignado"**, el responsable debe seleccionarlo y presionar **Tomar**.

- **Qué hace:** El incidente pasa automáticamente a tu bandeja personal (**"Incidentes del Usuario"**)
-

- **Por qué es importante:** Evita que dos personas trabajen en el mismo problema al mismo tiempo y queda registrado en el historial quién se hizo responsable.

2. Botón "Ver" (Consultar sin modificar)

Permite visualizar todos los datos del incidente y el historial de actividades sin riesgo de cambiar nada por error.

3. Botón "Modificar" (Gestionar la solución)

Permite editar la ficha (prioridad, categoría, etc.) antes de que alguien lo tome. Dentro de esta ventana, tenés control total sobre los datos del incidente:

- **Prioridad:** Podés elevarla (ej. de Normal a Urgente) si la situación se agrava.
- **Categoría:** Si el incidente se cargó mal inicialmente, aquí podés reubicarlo.
- **Fuente / Origen:** Para identificar de dónde vino el reclamo (ej. telefónico, email, familiar).
- **Asunto / Detalle:** Podés ampliar o corregir la descripción del problema para que el responsable tenga toda la información clara.
- **Fecha:** Para ajustar el momento exacto en que ocurrió el evento si difiere de la hora de carga.

B. Panel: Incidentes del Usuario

Son los incidentes de los que **vos** ya te hiciste cargo.

1. Botón "Ver" (Consultar sin modificar)

Permite visualizar todos los datos del incidente y el historial de actividades sin riesgo de cambiar nada por error.

2. Botón "Modificar" (Gestionar la solución)

Permite editar la ficha (prioridad, categoría, etc.) antes de que alguien lo tome. Dentro de esta ventana, tenés control total sobre los datos del incidente:

- **Prioridad:** Podés elevarla (ej. de Normal a Urgente) si la situación se agrava.
- **Categoría:** Si el incidente se cargó mal inicialmente, aquí podés reubicarlo.
- **Fuente / Origen:** Para identificar de dónde vino el reclamo (ej. telefónico, email, familiar).

- **Asunto / Detalle:** Podés ampliar o corregir la descripción del problema para que el responsable tenga toda la información clara.
- **Fecha:** Para ajustar el momento exacto en que ocurrió el evento si difiere de la hora de carga.
- **3. Botón "Devolver" (Gestionar la solución)**
- Al presionarlo, el incidente sale de tu bandeja personal y vuelve al panel de "Incidentes sin usuario Asignado".
- Se utiliza si te das cuenta de que el problema no corresponde a tu área, si vas a estar ausente y necesitás que otro compañero lo siga, o si lo tomaste por error.
- **Efecto:** El incidente vuelve a estar disponible para que cualquier otro usuario con el rol adecuado pueda **Tomarlo**.

C. Panel: Actividades del Incidente

Dentro de la gestión de un incidente, en la parte inferior, encontramos la sección de Actividades. Acá se anota cada acción realizada hasta llegar al cierre.

Para operar en esta sección, se utilizan los botones laterales:

- **Nuevo:** Se usa para agregar una nueva gestión. Al presionarlo, se abre una ventana para escribir el comentario (ej: *"Se contactó al proveedor, entrega pactada para las 15hs"*).
- **Ver:** Permite leer una actividad cargada anteriormente sin riesgo de modificarla.
- **Modificar:** Permite corregir el texto de una actividad propia si hubo un error de carga.
- **Borrar:** Elimina la actividad (usar con precaución, solo para errores de carga).

Esta trazabilidad no solo organiza el trabajo del equipo de internación, sino que garantiza que cada pedido de un paciente o institución tenga una respuesta documentada y profesional.

Soporte y Consultas: Ante cualquier duda técnica sobre estas funcionalidades, recordá que podés contactarnos para recibir asistencia.