

# SALUD/VIDA/EMPRESAS

## SALUD

- Toda incidencia de SALUD debe llevar todas las pantallas y cumplimentar correctamente la plantilla.
- Siempre hay que seguir **la guía de palabras**, en la cual se revisará la primera columna y en la segunda se indica dónde se escalará el problema.
- Ante cualquier duda con las incidencias de Salud, consultad con el especialista o con coordinación.

### APLICACIÓN GID (Gestión de Imágenes Digitalizadas)

- Es una aplicación de Salud, si aparece “USUARIO INCORRECTO O USUARIO REVOCADO” debemos de resetear el usuario desde la aplicación: **PSS**
- El usuario deberá realizar el cambio de contraseña en dicha aplicación y de ahí podrá acceder a GID.
- En caso de que el usuario no tenga permisos, deben remitirse al responsable (esto aparece en la guía de palabras)
- En caso de que el usuario tenga GID pero no la aplicación de PSS, habrá que crear una incidencia por la categoría de WMISAPLICACIONES, indicando que para acceder a GID deben poseer el PSS para resetear la contraseña. (No hay muchos casos)

### PROBLEMA PDF GESALUD (COMPLEMENTOS E IMPRESIÓN)

Si aparece en gris/blanco deben hacer lo siguiente:

- Desde la lupa de Windows buscamos “eliminar cookies o archivos temporales”
- Al entrar, vamos a la pestaña PROGRAMAS y luego a ADMINISTRAR COMPLEMENTOS
- Y una vez dentro HABILITAMOS LOS COMPLEMENTOS DONDE PONGA ADOBE. En estado debe aparecer “habilitado”

### APLICACIÓN TAL (Tratamiento Automático de Listados)

- El acceso es a través de <http://wmsalud/wa> y deben entrar con la misma contraseña del programa **SIS**. En caso de que no puedan entrar, se reseteará desde SIS.

### APLICACIÓN VIXWIN

- Cread la incidencia y avisad al ESPECIALISTA. **KM2601**

# VIDA

- Toda incidencia de VIDA debe llevar todas las pantallas

## ACCESO NO DISPONIBLE PARA ESTE USUARIO

Al acceder a la aplicación de Gesvida desde el portal aparece el siguiente error:

**Acceso no disponible para este usuario.** En este caso se debe desbloquear desde IDMS, cerrar el navegador y volver a entrar.

**Consulte con su administrador.** La aplicación solo está disponible de 8 a 21H de lunes a viernes. Fuera de este horario, no se puede utilizar.

- Si al realizar el desbloqueo no funciona se realizará un escalado a: **ES\_TS\_P-DIS-COAS\_I** con la línea: **Accesos – Permisos/Roles – Gesvida.**
- Si el usuario NO APARECE EN IDMS, se rechazará el ticket enviando al usuario a su responsable

## PROBLEMAS CON EL EXCEL

Al descargar un Excel desde Gesvida, no les deja trabajar sobre el mismo. Deben de:

1. Desde el navegador EDGE pulsar en el archivo y deben GUARDAR
2. Después deben abrir el fichero y podrán trabajar sin problema

Estas incidencias deben rechazarse con el siguiente texto:

*Estimado usuario.*

*Para poder hacer uso de los ficheros de GESVIDA con MACROS, deberá descargar el fichero y guardarlo en su equipo, desde ahí podrá ejecutarlo sin problema.*

*Instrucciones: a través del navegador EDGE, cuando pulse en el archivo correspondiente, le aparecerá abajo un cuadro de dialogo cuya primera opción es "ABRIR" y la segunda "GUARDAR". Haga clic en "GUARDAR" y después en "ABRIR", de este modo no sufrirá la incidencia y podrá trabajar con el archivo.*

*Si su incidencia es de otro aplicativo diferente a GESVIDA, por favor, abra un nuevo ticket para su análisis individual.*

*Disculpe las molestias ocasionadas.*

*Un saludo.*

## PROBLEMA PDF VIDA (COMPLEMENTOS E IMPRESIÓN)

Si aparece en gris/blanco deben hacer lo siguiente:

- Desde la lupa de Windows buscamos "eliminar cookies o archivos temporales"
- Al entrar, vamos a la pestaña PROGRAMAS y luego a ADMINISTRAR COMPLEMENTOS
- Y una vez dentro HABILITAMOS LOS COMPLEMENTOS DONDE PONGA ADOBE. En estado debe aparecer "habilitado"
- **IMPORTANTE: Para imprimir los PDFs de VIDA deben hacerlo justo al generarlos, si los guardan se quedarán con vista protegida.**

# EMPRESAS

Para cualquier incidencia de Empresas siempre se requerirá de:

- Capturas de pantallas
- Números de póliza, suplemento, gestión, etc.

## GREM

Es la aplicación más utilizada. El acceso es a través de Virtualapps. Si la aplicación queda bloqueada se desbloquea desde XENAPP.

## DEGAS

Para esta aplicación se requieren de los siguientes datos: Nuuma, datos del cliente consultado, nº de documento, nombres y apellidos, nombre razón social, y pantalla del error.