

SIGT

Sistema Inteligente de Gestión de Turnos

Manual del Operador



© 2022DCM Solution S.A.

Esta publicación o cualquier parte del mismo, no podrán ser reproducidos o transmitida en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico, incluyendo fotocopias, grabación, almacenamiento en un sistema de recuperación de información, o de otro modo, sin el previo permiso por escrito de DCM Solution S.A.

La información contenida en este manual, incluyendo ilustraciones y especificaciones, ha sido cuidadosamente revisada y son confiables a la fecha de su publicación pero está sujeta a cambios sin notificación previa.

DCM Solution S.A., no asume ninguna responsabilidad por cualquier inexactitud, error u omisión en este manual.

En ningún caso, DCM Solution S.A., será responsable por daños directos, indirectos, especiales, incidentales o daños consecuentes que resulten de cualquier defecto u omisión de este manual, incluso si se advirtió de la posibilidad de daños.

En el interés del desarrollo de productos, DCM Solution S.A., se reserva el derecho de hacer mejoras en este manual y los productos que se describen en cualquier momento, sin previo aviso ni obligación.

2022 – SIGT – Manual del Operador

Contenido

1.	Glosario	4
2.	Introducción	5
3.	Guía de uso del Operador	6
3.1	Configuración inicial	6
3.2	Ingreso al sistema (Login)	8
3.3	Panel de control	9
3.3.1	Llamar siguiente turno	9
3.3.2	Ingresar nombre del paciente	10
3.3.3	Cancelar turno	10
3.3.4	Re llamar turno	10
3.3.5	Enviar turno a lista de espera	11
3.3.6	Re encolar turno	11
3.3.7	Transferir turno	11
3.3.8	Finalizar atención del turno	12
3.3.8.1.	Operación sin transferencia	12
3.3.8.2.	Operación con transferencia automática	12
3.3.8.3.	Operación con transferencia selectiva	12
3.3.9	Llamar turno anterior	12
3.4	Lista de espera	13
3.5	Generar turno	14
3.6	Acerca de...	15
3.7	Minimizar pantalla	15
3.8	Restaurar pantalla	16
3.9	Cerrar sesión del operador	16
3.10	Salir de la aplicación de operador	17

1. Glosario

Termino	Definición
Administrador	Persona responsable de la instalación, configuración y gestión del sistema.
Aplicación de Administrador	Software de aplicación para la configuración y administración del sistema Gestor de Turnos.
Aplicación de Operador	Software de aplicación para el llamado y la atención de turnos.
Cliente	Persona que solicita un turno para ser atendida
Cola	Fila física (o lógica) de personas ubicadas en forma secuencial y ordenada
Consultorio	Zona secundaria de atención dependiente de la transferencia del turno desde la zona primaria.
Gestor de Turnos	Software principal responsable de la generación y gestión de turnos
ID	Valor o código de identificación
Monitor	Funcionalidad que permite visualizar en tiempo real información de la operación del sistema.
Operador	Persona responsable de la atención de los clientes
Pantalla Informativa	Televisor o monitor instalado en la sala de espera destinado a la presentación de los turnos en atención y publicidad.
Puesto de atención	Caja, mostrador o consultorio numerado destinado a la atención al cliente
Punto de atención	Puesto de Atención
Punto de solicitud	Puesto de emisión e impresión de turnos
Q_Dispenser	Kiosco de auto servicio para la emisión e impresión de turnos
Recepción	Zona principal y de bienvenida para la atención al cliente
Reportes	Funcionalidad que permite generar informes con información estadística e histórica de la operación del sistema.
Servicio	Actividad o especialidad específica
Servidor	Ordenador que alberga al Gestor de Turnos
SIGT	Sistema Inteligente de Gestión de Turnos
SIGTClinic	Sistema Inteligente de Gestión de Turnos para Clínicas
SIGTEnterprise	Sistema Inteligente de Gestión de Turnos para Atención al cliente
SIGTMall	Sistema Inteligente de Gestión de Turnos para Centros Comerciales
SIGTShop	Sistema Inteligente de Gestión de Turnos para Tiendas
Sub Servicio	Servicio agrupado dentro de otro servicio
Supervisor	Persona responsable de los operadores
Ticket	Comprobante Impreso
Turno	Posición de una persona dentro de una cola
Zona	Sector físico compuesto por una sala de espera y los distintos puestos de atención.

2. Introducción

SIGT es una solución desarrollada especialmente para gestionar flujos de personas en la atención de pacientes en hospitales y clínicas. Gestiona escalonadamente la atención desde la recepción hasta la atención del profesional correspondiente.

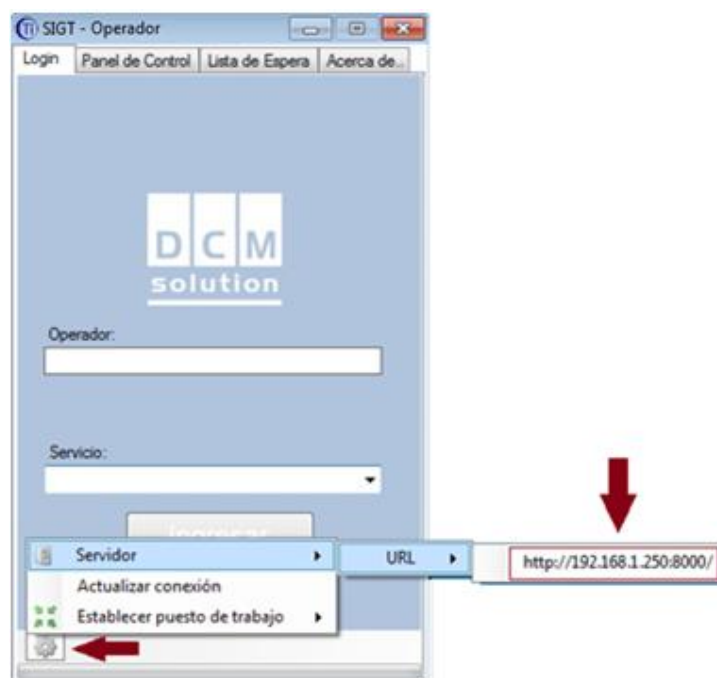
3. Guía de uso del Operador

3.1 Configuración inicial

1. Ir a **Inicio** y hacer clic en **Todos los programas**. Seleccionar dentro de la carpeta **DCM ->SIGT Operador** el programa **SIGT Operador** para abrir la aplicación.



2. Hacer clic en el icono **Configuración** , ir a **Servidor ->URL** y escribir la dirección URI del servidor donde se encuentra instalado el “Gestor de Turnos” con el siguiente formato: <http://direccion:puerto/>

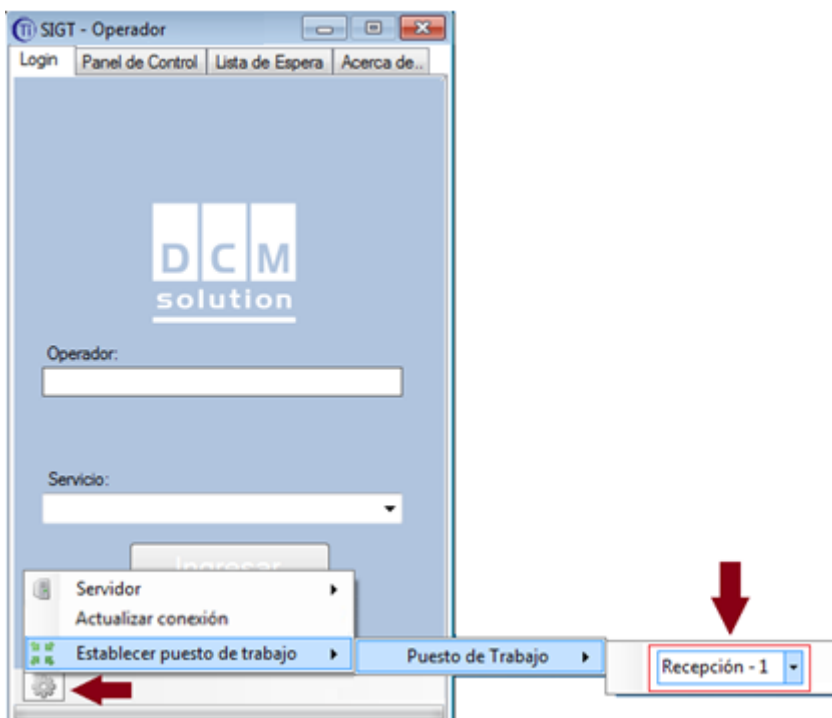


Ejemplo: <http://192.168.1.250:8000/>

3. Hacer clic en la opción **Actualizar conexión**.



4. Hacer clic en el icono **Configuración** , ir a **Establecer puesto de trabajo** → **Puesto de Trabajo** y seleccionar el Punto de Atención de la zona correspondiente.



3.2 Ingreso al sistema (Login)

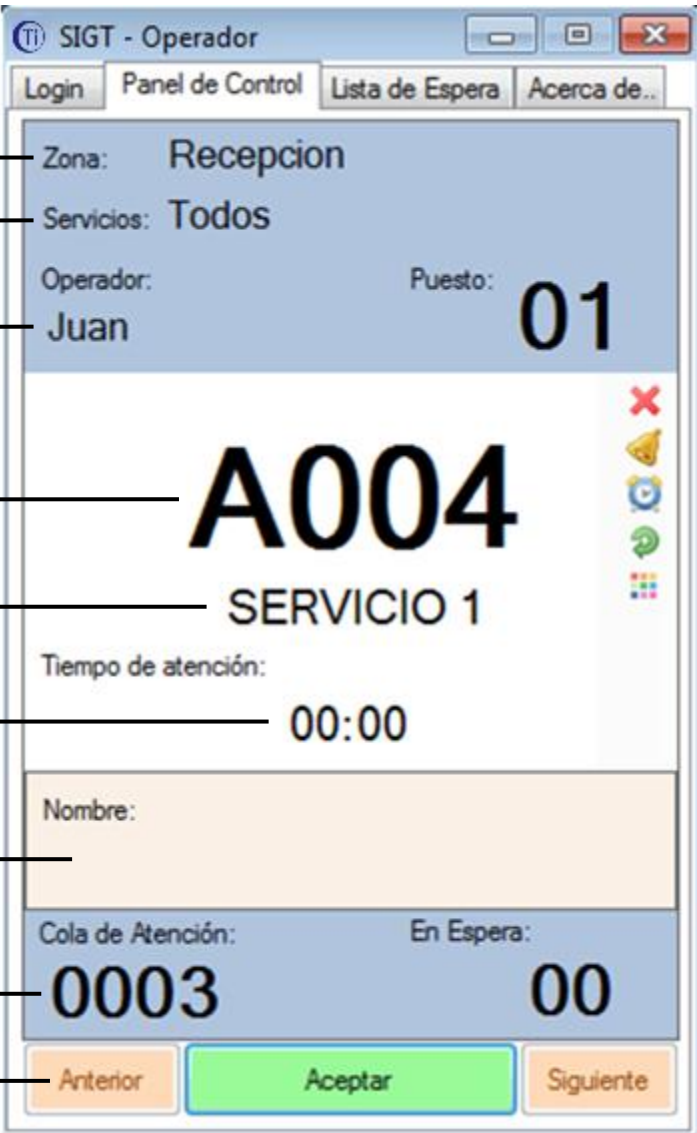
1. En la PC del operador, ir a **Inicio** y hacer clic en **Todos los programas**. Seleccionar dentro de la carpeta **DCM ->SIGT Operador** el programa **SIGT Operador** para abrir la aplicación.



2. Ingresar un nombre de operador y en el menú **Servicio** seleccionar la opción **Todos o uno de los servicios habilitados**. Luego hacer clic en **Ingresar**.



3.3 Panel de control



The screenshot shows the 'SIGT - Operador' control panel. It includes a menu bar with 'Login', 'Panel de Control', 'Lista de Espera', and 'Acerca de...'. The main display area shows the following information:

- Zona:** Recepcion
- Servicios:** Todos
- Operador:** Juan
- Puesto:** 01
- Número del turno:** A004
- Nombre del servicio del turno:** SERVICIO 1
- Tiempo de atención del turno:** 00:00
- Nombre del paciente:** (Empty text box)
- Cantidad de turnos en cola de atención:** 0003
- En Espera:** 00

At the bottom, there are three buttons: 'Anterior', 'Aceptar', and 'Siguiente'. To the right of the interface, a vertical list of icons corresponds to the following actions:

- Cancelar turno (Red X icon)
- Re llamar turno (Yellow bell icon)
- Enviar a lista de espera (Blue clock icon)
- Re encolar turno (Green circular arrow icon)
- Transferir turno (Multi-colored square icon)

Labels on the left side of the interface point to the following elements:

- Nombre de la zona
- Nombre del servicio de atención
- Nombre del operador
- Número del turno
- Nombre del servicio del turno
- Tiempo de atención del turno
- Nombre del paciente
- Cantidad de turnos en cola de atención
- Llamar turno anterior

Labels on the right side of the interface point to the following elements:

- Número del puesto de atención
- Cancelar turno
- Re llamar turno
- Enviar a lista de espera
- Re encolar turno
- Transferir turno
- Cantidad de turnos en lista de espera
- Llamar turno siguiente

Below the interface, a label points to the 'Aceptar' button:

- Finalizar atención del turno

3.3.1 Llamar siguiente turno



Para comenzar la atención ó llamar al siguiente turno se debe seleccionar **Siguiente**, visualizándose el turno solicitado y el tiempo de atención del mismo.

NOTA: En la **Pantalla Informativa** correspondiente se actualiza la información con el **turno** y a que **puesto** de atención debe dirigirse el paciente.

3.3.2 Ingresar nombre del paciente

Durante la atención de un turno, opcionalmente se puede completar el campo **Nombre**, con el nombre del paciente. De esta manera, el número de turno queda asociado al dato del paciente. Al momento de ser llamado por el consultorio será llamado por el nombre ingresado.

En caso de no especificar el nombre del paciente, será llamado por el número del turno correspondiente.

3.3.3 Cancelar turno ❌

La función **Cancelar** permite finalizar el turno en el caso que nadie se presente. De ser necesario, es posible llamar al turno cancelado seleccionando **Anterior** (únicamente por el operador que realice dicha cancelación).

3.3.4 Re llamar turno 📞

Esta opción permite volver a llamar el turno solicitado, resaltando en la **Pantalla Informativa** la información del **turno** y a qué **puesto** de atención debe dirigirse el paciente. Se puede **re llamar** al turno tantas veces como sea necesario.

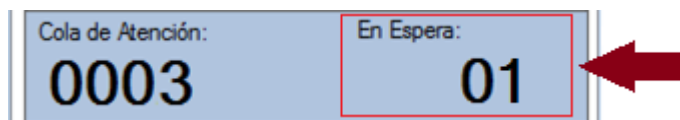
Pantalla Informativa



3.3.5 Enviar turno a lista de espera

La opción **Enviar a lista de espera** envía el turno en atención a una lista de espera, pudiendo ser atendido en otro momento.

Al enviar un turno a lista de espera, inmediatamente se visualizara en la pantalla del operador.



Cola de Atención: 0003	En Espera: 01
----------------------------------	-------------------------

NOTA: Se puede acceder a los turnos en lista de espera desde la pestaña **Lista de espera**.



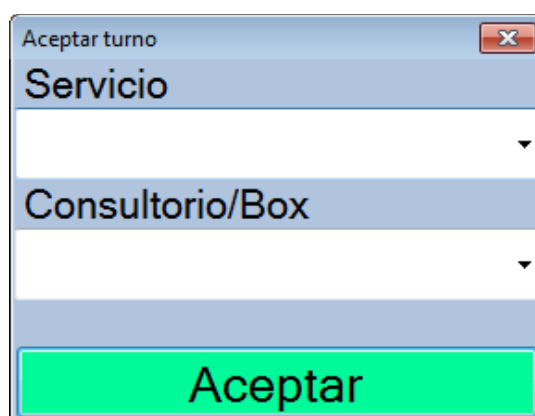
3.3.6 Re encolar turno

La función **Re encolar** turno envía el turno solicitado al final de la cola de atención, pudiendo ser llamado de vuelta por cualquier operador.

3.3.7 Transferir turno

Nota: esta funcionalidad solo está disponible en el SIGTClinic

La opción **transferir** permite derivar el turno en atención a un servicio ó consultorio en particular, en el cual será atendido.



The screenshot shows a dialog box titled 'Aceptar turno'. It contains two dropdown menus: 'Servicio' and 'Consultorio/Box'. Below these is a large green button labeled 'Aceptar'.

Al seleccionar **transferir** se abrirá una ventana emergente, en la cual se debe seleccionar el **servicio** y el **consultorio ó box de atención** donde se quiere enviar. Luego se debe hacer clic en **Aceptar** para terminar la transferencia del turno.

3.3.8 Finalizar atención del turno

A small, rectangular button with a green border and the word 'Aceptar' in a green, sans-serif font.

La opción **Aceptar** finaliza la atención del turno actual.

Si se utiliza el SIGTClinic, se puede operar de la siguiente manera:

De acuerdo al modo de operación se deberá proseguir de distintas maneras:

3.3.8.1. Operación sin transferencia

Al seleccionar la opción **Aceptar**, la atención de turno finaliza en el puesto de atención. De esta manera el paciente no requiere ser derivado a otra zona del establecimiento.

3.3.8.2. Operación con transferencia automática

En este modo, cuando se selecciona **Aceptar**, el turno es derivado automáticamente por el sistema a otra zona del establecimiento para ser atendido por un profesional.

3.3.8.3. Operación con transferencia selectiva

Al seleccionar **Aceptar**, se abrirá una ventana emergente en la cual el operador deberá seleccionar el **servicio** al cual se quiere enviar y el **consultorio ó box de atención**. De esta forma el paciente es dirigido manualmente a una especialidad o consultorio específico.

3.3.9 Llamar turno anterior

A small, rectangular button with an orange border and the word 'Anterior' in an orange, sans-serif font.

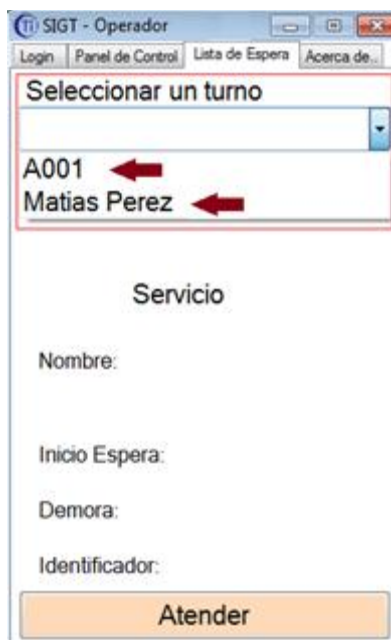
Esta opción permite volver a llamar a un turno que haya sido **cancelado** previamente por el mismo operador.

NOTA: En la **Pantalla Informativa** correspondiente se actualiza la información con el **turno** y a que **puesto** de atención debe dirigirse el paciente.

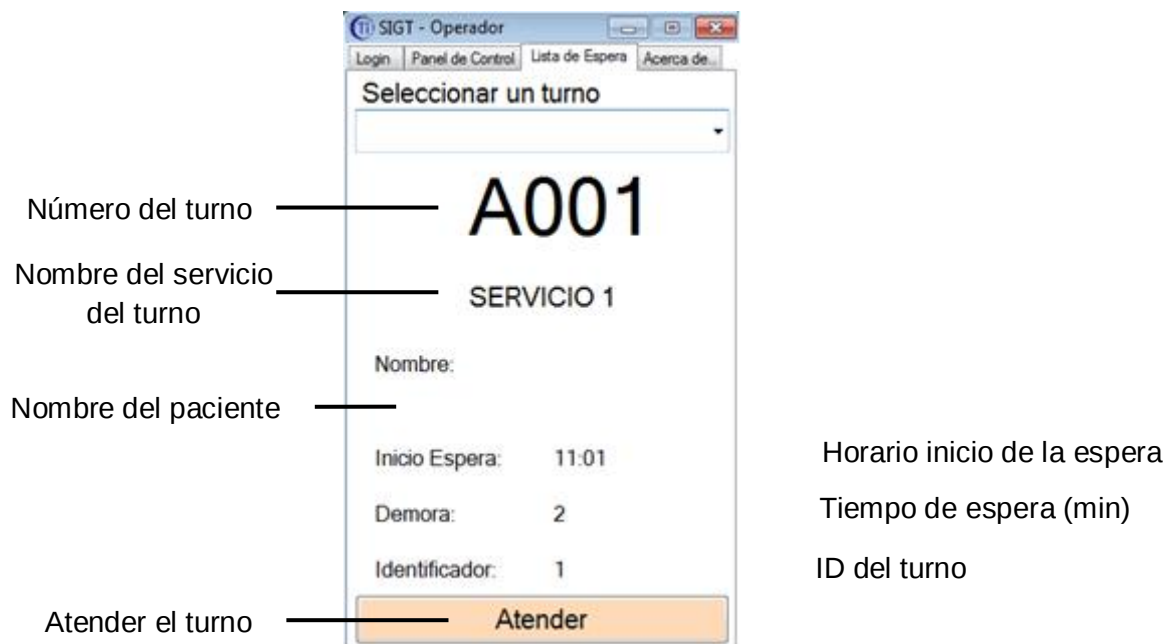
3.4 Lista de espera

En esta pestaña se pueden visualizar todos los turnos en lista de espera, aguardando a ser atendidos.

Los turnos en espera, aparecerán con el número del turno ó con el nombre del paciente (en caso de haber sido ingresado previamente).



Al seleccionar alguno de los turnos de la lista de espera, se visualizará en pantalla la información del turno elegido. Para comenzar la atención presionar la opción **Atender**.

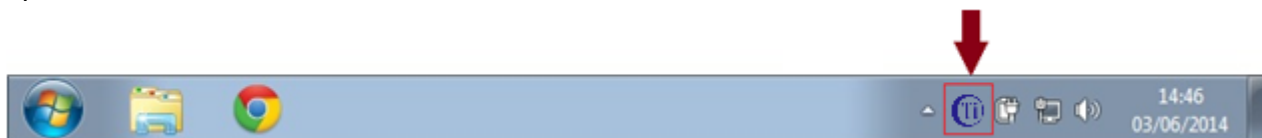


NOTA: En la **Pantalla Informativa** correspondiente se actualiza la información con el **turno** y a que **puesto** de atención debe dirigirse el paciente.

3.5 Generar turno

Nota: esta funcionalidad solo está disponible en el SIGTClinic

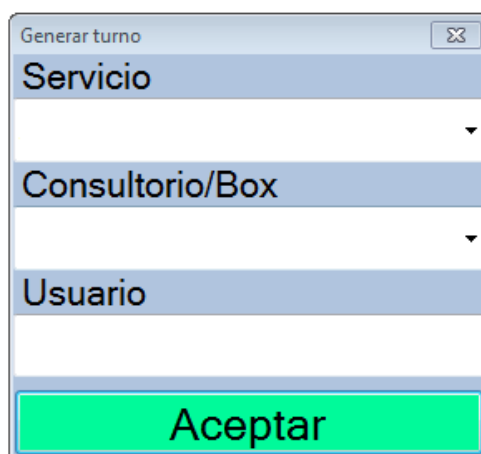
Para generar un turno manualmente para el sector consultorios hacer clic en el icono SIGT-Operador  en el **área de notificación**.



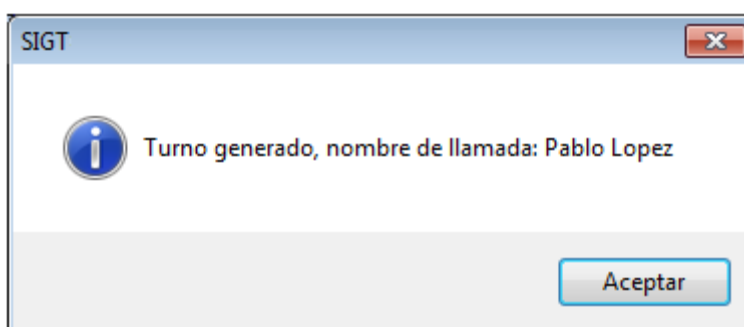
Luego hacer clic en **Generar turno**.



Al seleccionar **Generar turno**, se abrirá una ventana emergente, en la cual se debe seleccionar el **servicio** y el **consultorio ó box de atención** donde se quiere enviar el turno. Además se deberá completar el nombre del **usuario** con el cual será llamado en la **Pantalla Informativa** de la zona correspondiente.



Una vez completado todos los campos requeridos, el turno será generado al hacer clic en **Aceptar**, y aparecerá un mensaje del turno generado.



3.6 Acerca de...

Seleccionando la pestaña **Acerca de** se visualiza la información de la aplicación, incluyendo el número de versión.



3.7 Minimizar pantalla

La aplicación SIGT-Operator puede **minimizarse** haciendo clic en el botón .

Al minimizar, la aplicación automáticamente será enviada al **área de notificación** (parte izquierda de la barra de tareas de Windows) donde se visualizará el **icono**  de la aplicación SIGT-Operator.



3.8 Restaurar pantalla

Para restaurar la pantalla de la aplicación (cuando se encuentra minimizado) hacer clic en el icono SIGT-Operador  en el **área de notificación**.



Luego hacer clic en **Abrir**.



3.9 Cerrar sesión del operador

Para cerrar la sesión del operador ir a la pestaña **Login** y hacer clic en **Terminar**.

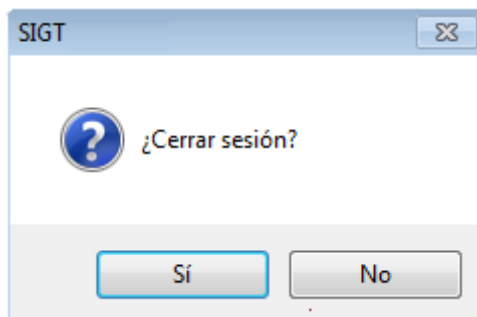


NOTA: Una vez que se haya completado la barra de progreso en la parte inferior de la pantalla, se habrá salido del sistema.

3.10 Salir de la aplicación de operador

La aplicación SIGT Operador se cierra haciendo clic en el icono .

En caso de no haber cerrado la sesión, se abrirá una ventana emergente preguntando si desea salir de la aplicación.



NOTA: Haciendo clic en la opción **Sí**, se saldrá de la aplicación, cerrándose automáticamente la sesión.



Juan de Garay 3942
(1636) Olivos - Buenos Aires
República Argentina
Tel: (+54 11) 4005-5881/ 4711-0458
Email: info@dcml.com.ar

www.dcm.com.ar