

Manual de Usuario – APP Elevar

Bienvenido/a a APP-Elevar, una aplicación móvil diseñada para facilitar el acceso a tus servicios como afiliado. Con Elevar podrás llevar tu **credencial digital**, consultar las **sedes** disponibles, **números de urgencia**, medios de **contacto** y tu **cartilla médica**, todo desde tu teléfono

Este manual te guiará paso a paso en el uso de la app de forma sencilla y amigable, incluso si tus conocimientos de tecnología son básicos. ¡Comencemos!

1. Introducción a la APP Elevar y su Propósito

APP-Elevar es una aplicación orientada a los afiliados de la organización, pensada para **agilizar trámites y brindar información útil** en cualquier momento. Con APP-Elevar podrás:

- **Identificarte digitalmente** con tu carnet de afiliado en formato electrónico (credencial digital con código QR y de barras).
- **Consultar servicios y recursos** de tu plan: ubicaciones de sucursales (**Sedes**), contacto para **Urgencias**, medios para **comunicarse** con Elevar (teléfono, redes sociales, email) y acceder a la **Cartilla Médica** en formato PDF
- **Administrar tu cuenta** de forma segura, con opciones como ver tu perfil, cambiar tu contraseña o cerrar sesión, e incluso habilitar ingreso rápido con huella digital o PIN.

El objetivo de APP-Elevar es que tengas **a mano toda la información y herramientas** necesarias de tu afiliación, de manera **segura, rápida y fácil de usar**.

2. Pantalla de Inicio: ¿Cómo Registrarse o Iniciar Sesión?

Al abrir la App Elevar por primera vez, verás la **pantalla de inicio** con dos opciones principales: **Crear Cuenta** e **Iniciar Sesión**

. A continuación, te explicamos cada opción:

2.1 Crear Cuenta (Registro de usuario nuevo)

Si eres un nuevo usuario y aún no tienes cuenta, sigue estos pasos para registrarte:

1. **Pulsa el botón "Crear Cuenta"** en la pantalla principal.
2. **Completa el formulario de registro** con tus datos personales: Nombre, Apellido, Correo electrónico, Contraseña, CUIL (Código Único de Identificación Laboral) y Teléfono.

(Estos datos son necesarios para validar tu afiliación).

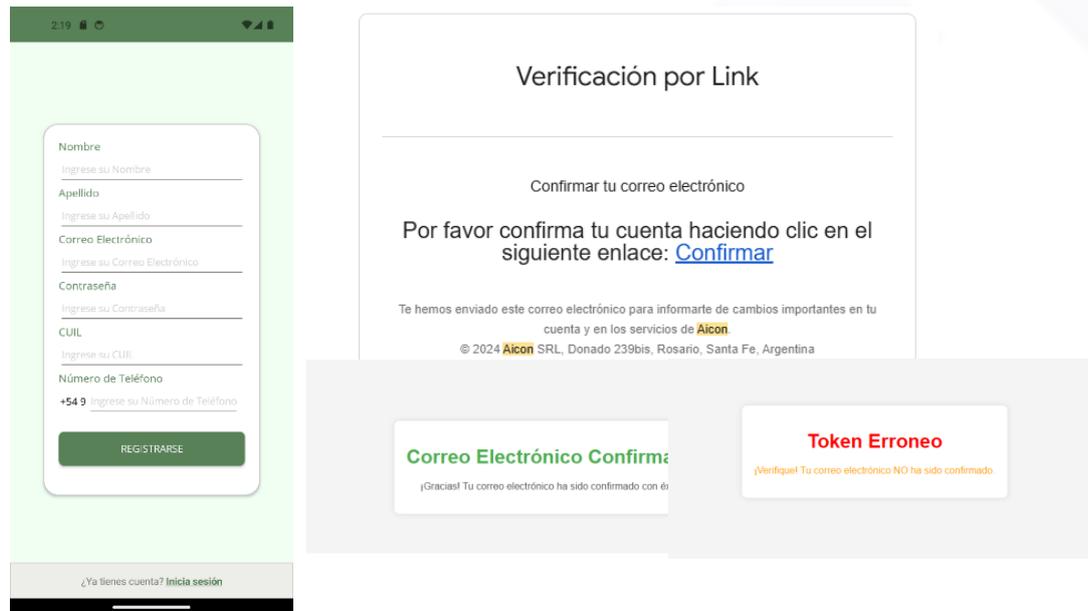
3. **Enviar registro:** Tras ingresar la información, confirma para crear la cuenta. La app verificará que tu correo, CUIL y teléfono no estén registrados previamente, y validará que tu CUIL corresponda a un afiliado existente
4. **Revisa tu correo electrónico:** Si el registro fue exitoso, recibirás un **email de confirmación** en la dirección proporcionada

. Abre el correo de App Elevar y haz clic en el enlace de confirmación para activar tu nueva cuenta. *(Este paso es importante; hasta no confirmar el correo, la cuenta no estará activa).*

5. **Cuenta activada:** Al confirmar tu correo, la app te redirigirá a la pantalla de inicio de sesión para que ingreses con tu nueva cuenta. ¡Ya puedes iniciar sesión en App Elevar!



Nota: Si el correo de confirmación no llega en unos minutos, revisa la carpeta de **Spam o correo no deseado**. Si aun así no lo ves, verifica que el email que ingresaste sea correcto e intenta el registro nuevamente si es necesario.



2.2 Iniciar Sesión (Acceso de usuario registrado)

Si ya tienes una cuenta (porque te registraste previamente en la app), inicia sesión de esta forma:

1. **Pulsa "Iniciar Sesión"** en la pantalla principal.
2. **Ingresar tus credenciales:** Escribe el **correo electrónico** con el que te registraste y tu **contraseña** en los campos correspondientes
3. **Confirma para acceder:** Presiona el botón de acceso/inicio de sesión. Si los datos son correctos, entrarás a la app y verás la página de inicio.

Si la información ingresada no es correcta (por ejemplo, correo o contraseña equivocada), la app mostrará un mensaje de error indicando que las credenciales no coinciden. Verifica los datos e inténtalo de nuevo.



- **¿Olvidaste tu contraseña?** No te preocupes, en la pantalla de inicio de sesión encontrarás un botón "**Restablecer contraseña**".
- . Pulsa ahí y sigue las instrucciones: se te pedirá tu correo electrónico registrado y la app enviará un email con un enlace para restablecer tu contraseña
- . Al confirmar ese enlace, recibirás otro correo con una **nueva contraseña generada automáticamente**
- . Luego podrás iniciar sesión con esa contraseña (y si lo deseas, cambiarla por una de tu preferencia desde la opción de Cambiar Contraseña más adelante).

Consejo de seguridad: Tu contraseña debe ser privada y segura. No la compartas con nadie. Si alguien más necesita acceso (por ejemplo un familiar afiliado), utiliza la función de **Familia** de la app en lugar de darle tus credenciales.

3. Funciones Principales de APP Elevar

Una vez iniciada la sesión, ingresarás al **Menú Inicial** de APP Elevar, donde se concentran las principales funciones de la app. La pantalla se divide principalmente en dos áreas: la **Página de Inicio** (contenido principal con varias opciones) y la **barra de navegación inferior** (TabBar) con accesos rápidos a secciones clave. Te explicamos cada elemento a continuación.

3.1 Página de Inicio

La **Página de Inicio** es la primera pestaña de la app. Aquí encontrarás accesos directos a cuatro secciones importantes: **Sedes, Urgencias, Contáctanos y Cartilla Médica**



A continuación, describimos cada una:

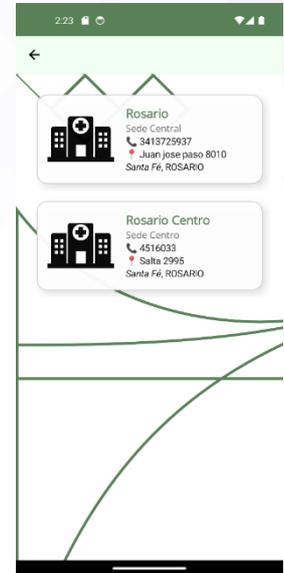
- **Sedes:** Muestra un listado de las **sucursales o centros (sedes)** asociados a tu afiliación. Por ejemplo, podrás ver la dirección de la sede central y otras oficinas disponibles. Cada sede listada funciona como un **botón**: al tocarla, la app te preguntará si deseas abrir la ubicación en el mapa. Si confirmas, se abrirá **Google Maps** con la dirección de esa sede para que puedas obtener indicaciones fácilmente



. (Requiere conexión a Internet y tener Google Maps u otra app de mapas instalada.)

– *Uso sin conexión:* Si no tienes conexión a Internet en ese momento, Elevar te mostrará un aviso de "**Sin conexión**" al intentar cargar las sedes

. Cuando recuperes la conexión, puedes **actualizar** la lista deslizando la pantalla hacia abajo (gesto de *pull-to-refresh*).



- **Urgencias:** Al pulsar esta opción, la app marcará automáticamente el **número de urgencias médicas** de la sucursal correspondiente a tu afiliación

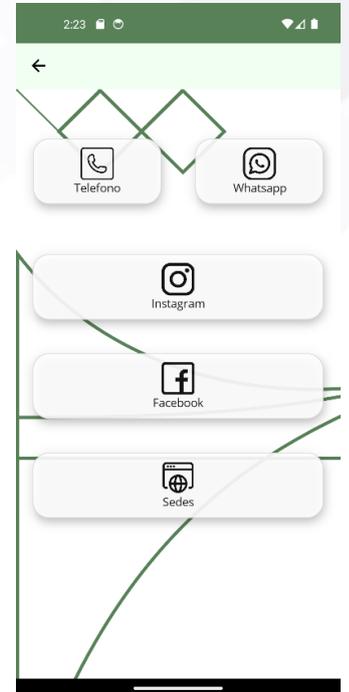
Es decir, llamará al teléfono de emergencia para que recibas asistencia. La primera vez, Elevar te pedirá permiso para acceder a la función de llamada telefónica (debes aceptar para que pueda realizar la llamada)

. *Usa esta función solo en casos de urgencia real.*

- **Contáctanos:** Aquí encontrarás diversos **medios de contacto y redes sociales** para comunicarte con Elevar. La pantalla te mostrará **cinco botones**, cada uno vinculado a un canal distinto (por ejemplo: llamada telefónica a atención al cliente, email, sitio web, Facebook, Instagram, etc. – según lo que Elevar ofrezca)

Si tu dispositivo tiene instalada la aplicación correspondiente (por ejemplo, Instagram), se abrirá dicha app en el perfil oficial de Elevar; si no, se abrirá el navegador web con la página de Elevar en esa plataforma

De esta forma, puedes enviar consultas, seguir novedades en redes sociales o escribir un correo de contacto con solo un toque.



- **Cartilla Médica:** Esta opción te permite acceder a la **cartilla médica** de tu plan de salud. Al seleccionarla, Elevar abrirá directamente un archivo **PDF** con la cartilla médica de la sucursal a la que perteneces

En esa cartilla encontrarás el listado de profesionales de la salud, clínicas y hospitales disponibles para tu cobertura, junto con direcciones y teléfonos. Puedes visualizar el PDF en tu teléfono e incluso descargarlo si necesitas consultarlo sin conexión. *(Es posible que necesites tener instalada alguna app que permita abrir PDFs, aunque muchos teléfonos ya la tienen por defecto.*

La Página de Inicio concentra las funciones informativas y de contacto más usadas. En cualquier momento, puedes volver a esta página tocando el ícono de **Inicio** en la barra inferior de la app.

3.2 Barra de Navegación (TabBar) – Inicio, Credencial, Familia, Trámite, Opciones

En la parte inferior de la pantalla, siempre visible, se encuentra la **barra de navegación** o **TabBar**. Desde ahí puedes saltar rápidamente entre las principales secciones de Elevar. Las pestañas disponibles en esta barra son:

1. **Inicio:** La página de inicio descrita arriba (icono de casa).
2. **Credencial:** Tu carnet digital de afiliado, con códigos para identificarte.
3. **Familia:** Tarjetas digitales de tus familiares afiliados (si corresponde).
4. **Trámite:** Sección para gestiones o trámites en línea (en desarrollo).
5. **Opciones:** Menú de opciones y configuración de tu cuenta.



Solo necesitas tocar el ícono correspondiente para cambiar de sección. A continuación, detallamos qué encontrarás en cada pestaña adicional aparte de Inicio.

3.3 Credencial Digital (Carnet de Afiliado)

La pestaña **Credencial** muestra tu **carnet de afiliado en formato digital**. Aquí verás en pantalla una versión electrónica de tu tarjeta/carnet con tus datos básicos: tu **número de carnet**, nombre y apellido, el **plan** o categoría al que perteneces, y posiblemente un código interno identificatorio.



. Los **colores y el logo** del carnet pueden adaptarse según tu tipo de afiliación (por ejemplo, Obra Social, Sindicato, Mutual, Sepelio, etc.), de modo que visualmente coincida con la credencial física que podrías tener.

Debajo de tu credencial, la app presenta opciones para generar códigos que facilitan la identificación en los centros de atención:

- **Código QR:** Un código QR escaneable que representa tu credencial. Al mostrarlo, los centros de Elevar o sanatorios podrán escanear tu código para verificar tus datos rápidamente en lugar de tipear tu número de afiliado.
- **Código de Barras:** Similar al QR, es un código de barras tradicional con tu número de afiliado u otro identificador. También puede ser escaneado en lectores ópticos en clínicas u oficinas de Elevar.

Para mostrar estos códigos, simplemente toca el botón correspondiente (**QR** o **Código de barras**) y el código se generará en pantalla. **Tip:** Aumenta el brillo de tu pantalla al máximo al escanear, para que el lector pueda leer el código fácilmente.



Nota: Existe también un botón de **Token** de seguridad en esta sección, destinado a generar un código numérico de seguridad para ciertas operatorias internas. Sin embargo, esta función de token **aún no está implementada** en la versión actual de la app, por lo que por ahora solo usarás el QR o el código de barras cuando necesites identificarte electrónicamente.

3.4 Familia

La pestaña **Familia** aparecerá en tu barra de navegación **solo si tenés familiares afiliados asociados a tu cuenta** (por ejemplo, grupo familiar en la obra social)

. Al ingresar en Familia, podrás ver la lista de tus familiares que también son afiliados bajo tu cobertura o plan.

Por cada familiar listado, la app te permitirá **ver el carnet digital de ese familiar**, de forma similar a tu propia credencial

. Esto es útil, por ejemplo, si llevas a un hijo o cónyuge a una consulta y necesitas mostrar su credencial. Simplemente selecciona el nombre del familiar en la lista y verás su credencial en pantalla, con opción de mostrar su código QR o de barras para escaneo, igual que con tu propia credencial.

También podrías encontrar la opción de **Token de familiar** en esta sección, pensada para generar códigos de seguridad asociados a trámites del familiar, pero al igual que con tu propia credencial, esta función avanzada podría no estar activa todavía en la versión actual.



Nota: Si no tienes familiares vinculados a tu afiliación, esta pestaña puede que **no se muestre** en la app. Solo aparecerá cuando haya al menos un familiar registrado en el sistema a tu nombre.

3.5 Trámite (Gestiones en línea)

La pestaña **Trámite** está pensada para realizar **gestiones o trámites online** relacionados con tu afiliación (por ejemplo, solicitud de reintegros, autorizaciones, actualización de datos, etc.). Actualmente, esta sección se encuentra **en desarrollo** y puede mostrarse como "**Página en construcción**"

Esto significa que, por el momento, no hay funcionalidades activas dentro de Trámite. Mantén la app actualizada a la última versión, ya que próximamente Elevar podría habilitar aquí nuevas funciones para que realices trámites desde la comodidad de tu hogar. Cuando la sección esté disponible, el manual se actualizará con instrucciones específicas.



3.6 Opciones (Perfil y Configuraciones)

La última pestaña de la barra de navegación es **Opciones**, identificada generalmente con un ícono de engranaje o menú. Aquí encontrarás **opciones de cuenta y configuración personal**.

. Al tocar Opciones, se despliega un menú con las siguientes funciones:

- **Ver Perfil:** Muestra la información básica de tu perfil de usuario/afiliado, como tu nombre, email, número de afiliado, plan al que perteneces, etc. Es útil para verificar tus datos personales registrados en la app. *(Por seguridad, desde aquí normalmente no se puede cambiar esos datos; para actualizar información personal deberás contactar a Elevar o realizar un trámite si corresponde.)*



- **Cambiar Contraseña:** Te permite **modificar tu contraseña** de acceso. Al seleccionarla, la app te pedirá ingresar tu contraseña actual y luego la nueva contraseña deseada (posiblemente debas repetir la nueva contraseña para confirmarla). Sigue las instrucciones en pantalla y asegúrate de elegir una contraseña segura pero que puedas recordar. Después de cambiarla, la próxima vez deberás usar la nueva contraseña para iniciar sesión.
- **Cerrar Sesión:** Es la opción para **salir de tu cuenta** en la app. Úsala cuando necesites cerrar la aplicación completamente con tu usuario, por ejemplo, si estás en un dispositivo compartido. Al cerrar sesión, la próxima vez que abras Elevar te pedirá nuevamente tu email y contraseña (o huella/PIN, si lo configuraste) para entrar. Confirmá que deseas cerrar sesión en el cuadro de diálogo que aparece, y la app te llevará de regreso a la pantalla de inicio de sesión.



Las opciones te ayudan a mantener tu cuenta **segura y actualizada**. Recuerda cerrar sesión si alguien más podría usar tu teléfono, para proteger tu información.

3.7 Segundo Inicio: Ingreso Rápido con Huella, Patrón o PIN

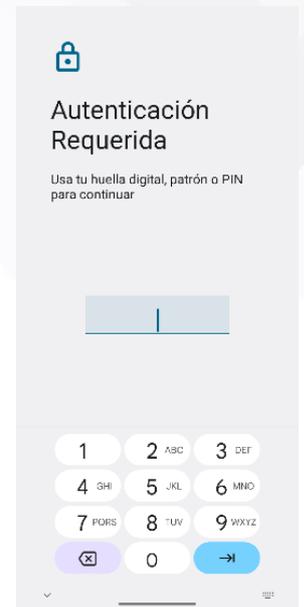
Una característica de seguridad y conveniencia de Elevar es el **método de autenticación en segundo inicio**. ¿Qué significa esto? Después de que inicias sesión por **primera vez** con tu email y contraseña, la próxima vez que abras la app puede ofrecerte opciones de **inicio rápido**, dependiendo de tu dispositivo:

- **Huella digital (Fingerprint):** Si tu teléfono cuenta con sensor de huellas y tienes registrada al menos una huella, Elevar te permitirá activar el ingreso mediante huella. Así, en futuros ingresos solo tendrás que escanear tu dedo en el sensor en lugar de tipear la contraseña.

- **Patrón o PIN de seguridad:** Si tu dispositivo no tiene huella digital o prefieres otro método, la app puede ofrecerte configurar un **PIN numérico** o un **patrón de desbloqueo** para entrar rápidamente. Este PIN/patrón se te solicitará al abrir la app, como alternativa a la contraseña.

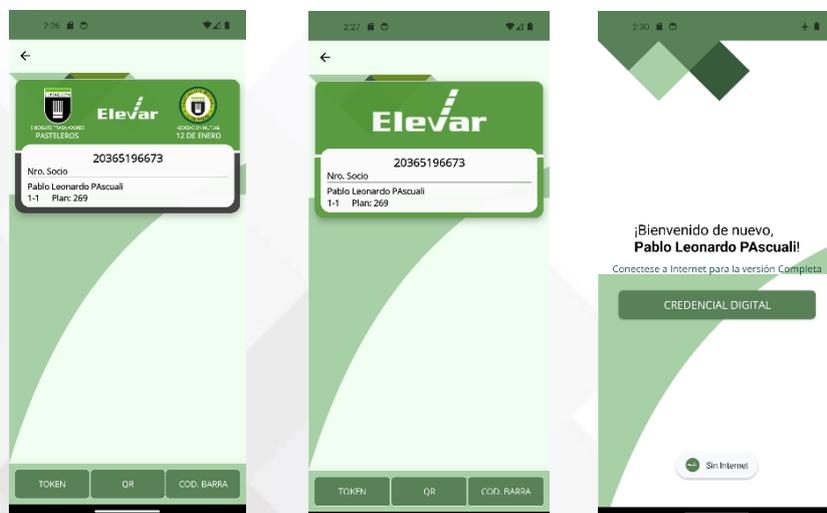
Cuando inicias Elevar tras haber configurado alguna de estas opciones, verás la pantalla de autenticación rápida en lugar del login tradicional

. Si por alguna razón la autenticación biométrica o el PIN fallan (por ejemplo, olvidas el PIN o no reconoció la huella), la app te dará opción de volver al método tradicional de ingresar con correo y contraseña



Modo offline (sin conexión): Otra funcionalidad útil es que Elevar puede **guardar tu credencial digital de forma segura** para permitirte verla incluso **sin conexión a Internet y sin iniciar sesión cada vez**

. Esto significa que, luego de haber ingresado al menos una vez, si estás **offline** podrás abrir la app y ver tu carnet (por ejemplo, para mostrarlo en un centro médico sin internet). Ten en cuenta que este modo offline tiene **límites de uso y medidas de seguridad**, después de cierto número de accesos sin conexión, podría requerir que vuelvas a iniciar sesión en línea para validar tus datos. Esto se hace para proteger tu información en caso de pérdida o para actualizar la credencial.



Importante: La configuración de huella, PIN o patrón es opcional pero recomendada por comodidad. Si no configuras ninguno, simplemente siempre iniciarás con tu correo y contraseña normalmente. Y si en algún momento deseas **desactivar** el inicio rápido (por ejemplo, cambias de teléfono o ya no quieres usar huella), puedes cerrar sesión desde Opciones y en el siguiente inicio optar por no habilitar esas funciones.

4. Preguntas Frecuentes (FAQ) y Solución de Problemas Comunes

A continuación, respondemos algunas consultas comunes que pueden surgirte al usar la APP Elevar, así como consejos para resolver problemas habituales:

- **¿Qué hago si no recibí el correo de confirmación al registrarme?**

Asegúrate de revisar la carpeta de **Spam** o correo no deseado, ya que el email de confirmación podría estar allí. Si no está, verifica que escribiste correctamente tu dirección de correo durante el registro (por ejemplo, sin errores de ortografía). Puedes intentar registrarte de nuevo si crees que pudo haber un error con el email, o contactar al soporte de Elevar para asistencia.

- **Olvidé mi contraseña, ¿cómo la recupero?**

En la pantalla de inicio de sesión, toca "**Restablecer contraseña**". Ingresá tu correo registrado y verifica tu bandeja de entrada. Deberías recibir un email con un **enlace de confirmación** para restablecer la contraseña

. Al abrir ese enlace, el sistema generará automáticamente una nueva contraseña y te la enviará en un segundo correo

. Usa esa nueva contraseña para acceder. Luego, ve a Opciones > *Cambiar Contraseña* si quieres establecer una contraseña diferente que recuerdes fácilmente.

- **¿Puedo usar la app sin conexión a Internet?**

Elevar requiere internet para la mayoría de sus funciones (ver sedes, actualizar cartilla, contacto, etc.). Sin embargo, la **credencial digital** puede mostrarse en modo offline una vez que hayas iniciado sesión al menos una vez con internet

Esto te permite mostrar tu carnet en lugares donde quizás no tengas datos o WiFi. Recuerda que el modo offline es limitado y eventualmente necesitarás conexión para refrescar los datos

Si intentas usar otras funciones (como ver la cartilla PDF o actualizar sedes) sin conexión, la app te avisará que no hay conexión disponible.

- **La pestaña "Familia" no aparece, ¿por qué?**

Como mencionamos, la sección **Familia** solo se muestra si en la base de datos de Elevar tienes familiares asociados a tu afiliación

Si eres afiliado individual (sin grupo familiar cargado) es normal que no veas esta pestaña. Si crees que deberías tenerla (por ejemplo, tienes familiares directos afiliados bajo tu plan) pero no aparece, podría ser porque aún no se han vinculado esos registros. En tal caso, contacta a Elevar para actualizar tu información de grupo familiar.

- **La opción de "Trámite" dice "en construcción". ¿Cómo realizo un trámite?**

Actualmente la app no soporta trámites en línea desde esa sección

Cualquier gestión (como autorizaciones, reintegros, etc.) deberás hacerla por los canales tradicionales: ya sea presencialmente en una sede, vía telefónica, o mediante el área de *Contáctanos* de la app (por ejemplo, enviando un email o llamado). Mantén la app actualizada, ya que en futuras versiones esta función podría activarse y facilitar esos trámites de forma digital.

- **¿Cómo activo o cambio el método de inicio rápido (huella, PIN, etc.)?**

Si en tu primer ingreso omitiste configurar la huella o PIN y ahora quieres hacerlo, puedes activarlo **cerrando sesión** y volviendo a ingresar. Al iniciar sesión de nuevo con tu email y contraseña, la app debería ofrecerte configurar huella/PIN otra vez. Si tu dispositivo tiene sensor de huellas, asegúrate de tener al menos una huella registrada en los ajustes del teléfono. Para cambiar de método (ejemplo: de PIN a huella), puedes desactivar el actual cerrando sesión y repetir el proceso de inicio.

- **La app solicita permisos (llamadas, ubicación, etc.), ¿es seguro aceptarlos?**

Sí, Elevar te pedirá ciertos **permisos necesarios para funcionar correctamente**. Por ejemplo, permiso de *llamadas telefónicas* para marcar al número de Urgencias, o permiso de *ubicación* si quieres abrir direcciones de sedes en Google Maps. También podría pedir permiso de *almacenamiento* para abrir o descargar la Cartilla Médica en PDF. Es recomendable otorgar estos permisos para aprovechar todas las funciones. La app usa estos permisos únicamente para los fines descritos (no realizará llamadas ni accederá a tu ubicación sin que tú lo solicites mediante las funciones de la app). Si deniegas un permiso por error y la función no trabaja (por ejemplo, no logra abrir la llamada), puedes habilitarlo manualmente en la configuración de aplicaciones de tu teléfono buscando Elevar y ajustando los permisos.

- **Tengo un problema que no aparece en este FAQ, ¿dónde puedo obtener ayuda?**

Si encuentras un error no mencionado (por ejemplo, la app se cierra inesperadamente, o no puedes iniciar sesión pese a usar los datos correctos con cuenta ya confirmada), te recomendamos contactar al soporte de Elevar. Puedes usar la sección **Contáctanos** de la app para enviar un mensaje o llamar a atención al afiliado. También verifica si hay una actualización disponible en la tienda de aplicaciones, ya que a veces los problemas se solucionan en versiones más recientes.

¡Listo! Esperamos que este manual te ayude a navegar y aprovechar al máximo la APP Elevar. Recuerda que la aplicación está pensada para hacerte la vida más fácil como afiliado, centralizando tu información de salud y servicios en un solo lugar. Si sigues estos pasos y consejos, en poco tiempo serás un experto usándola.

¡Gracias por utilizar Elevar y confiar en nosotros para gestionar tu salud y bienestar! 😊