

Âmbito do Documento

O presente documento traduz o modelo de comunicação entre o Centro de Suporte da SPMS e clientes da aplicação Consulta a Tempo e Horas - CTH, na sua componente técnica.

Os clientes são:

- Hospitais
- Centros de Saúde

Modelo de Comunicação

A comunicação de pedidos de suporte pode ser realizada nas seguintes situações:

- A. Pedidos de informação
- B. Gestão de Utilizadores
- C. Configurações/Parametrizações
- D. Aplicacional/ADW
- E. Interfaces
- F. Indisponibilidade
- G. Outras questões

Em qualquer caso, deve ser incluída toda a informação que seja relevante para a análise e resolução do problema.

Qualquer comunicação de problemas deve ser efetuada via correio eletrónico para o endereço servicedesk@spms.min-saude.pt, de acordo com as seguintes regras:

- A. Na situação de pedidos de informação, solicita-se o envio da seguinte informação:
 - **Assunto:** CTH – Pedido de Informação
 - **Corpo da mensagem:**
 - Contextualização do pedido de informação
 - Descrição dos motivos e respetivos códigos / Req Info: Extração da BD do Alert; na situação de pedido de informação relativo a “Motivos de recusa configurados SIH”
- B. Na situação de problema/pedido relacionado com gestão de utilizadores (GU), solicita-se o envio da informação identificada, tendo em conta as seguintes situações:

B.1. Atribuição de dados de acesso

- **Assunto:** CTH – GU - Atribuição de dados de acesso
- **Corpo da mensagem:**
 - Nome do profissional
 - Data de nascimento
 - N.º mecanográfico
 - N.º ordem
 - Instituição que deve ter acesso
 - Especialidades que deve ter acesso
 - Perfil que deve ter acesso

B.2. Atualização do perfil de acesso aplicação

- **Assunto:** CTH – GU - Atualização do perfil de acesso aplicação
- **Corpo da mensagem:**
 - Nome do profissional
 - Data de nascimento
 - N.º mecanográfico
 - Perfil que deve ter acesso

B.3. Associação as especialidades/ subespecialidades

- **Assunto:** CTH – GU - Associação as especialidades/ subespecialidades
- **Corpo da mensagem:**
 - Nome do profissional
 - Data de nascimento
 - N.º ordem
 - Instituição
 - Especialidades que deve ter acesso
 - Perfil que deve ter acesso

B.4. Alocação de profissionais à instituição

- **Assunto:** CTH – GU - Alocação de profissionais à instituição
- **Corpo da mensagem:**
 - Nome do profissional
 - Data de nascimento
 - N.º mecanográfico

- N.º ordem
- Especialidades que deve ter acesso

B.5. Atualização dos dados dos profissionais

- **Assunto:** CTH – GU - Atualização dos dados dos profissionais
- **Corpo da mensagem:**
 - Nome do profissional
 - Data de nascimento
 - N.º mecanográfico
 - N.º ordem
 - Instituição que deve ter acesso
 - Especialidades que deve ter acesso
 - Perfil que deve ter acesso

B.6. Registo de profissionais

- **Assunto:** CTH – GU - Registo de profissionais
- **Corpo da mensagem:**
 - Nome do profissional
 - Data de nascimento
 - N.º mecanográfico
 - N.º ordem
 - Instituição que deve ter acesso
 - Especialidades que deve ter acesso
 - Perfil que deve ter acesso

C. Na situação de problemas na Configurações/Parametrizações (CP), solicita-se o envio da informação relativa a:

C.1. Criação de novas especialidades

- **Assunto:** CTH – CP - Criação de novas especialidades
- **Corpo da mensagem:**
 - Especialidade
 - Serviço que pertence
 - Departamento que pertence
 - Código do sistema administrativo hospitalar

- Especialidade de referenciação direta ou subespecialidade

C.2. Revisão de redes de referenciação

- **Assunto:** CTH – CP - Revisão de redes de referenciação
- **Corpo da mensagem:**
 - Instituição de origem
 - Especialidade(s)
 - Instituições de destino (CS ou ACES)

C.3. Criação de novas instituições

- **Assunto:** CTH – CP - Criação de novas instituições
- **Corpo da mensagem:**
 - Nome da instituição
 - Código da Instituição
 - Tipologia (CS, USF, EXT, USCP)
 - Instituição "mãe"
 - Rede de referenciação

C.4. Associação de Profissionais (administrativos e médicos triadores a “novas especialidades”)

- **Assunto:** CTH – CP - Associação de Profissionais
- **Corpo da mensagem:**
 - Nome do profissional
 - Data de nascimento
 - Nº ordem
 - Instituição
 - Especialidades que deve ter acesso
 - Perfil que deve ter acesso.

D. Na situação de problemas na Aplicacional/ADW (ADW), solicita-se o envio da informação relativa a:

D.1. Updates/Informações

- **Assunto:** CTH – ADW - Updates/Informações
- **Corpo da mensagem:**
 - Não é solicitada informação ao cliente

- Extração da BD do Alert

D.2. Extração de informação

- **Assunto:** CTH – ADW - Extração de informação
- **Corpo da mensagem:**
 - Extração da BD do Alert

D.3. Redes de referenciação

- **Assunto:** CTH – ADW - Redes de referenciação
- **Corpo da mensagem:**
 - Instituição de origem
 - Especialidade(s)
 - Instituições de destino (CS ou ACES)
 - Extração da BD do Alert

D.4. Listagem de Profissionais

- **Assunto:** CTH – ADW - Listagem de Profissionais
- **Corpo da mensagem:**
 - Não é solicitada informação ao cliente
 - Extração da BD do Alert

D.5. Listagem de Especialidades

- **Assunto:** CTH – ADW - Listagem de Especialidades
- **Corpo da mensagem:**
 - Não é solicitada informação ao cliente
 - Extração da BD do Alert

D.6. Validação de profissionais no ADW

- **Assunto:** CTH – ADW - Validação de profissionais no ADW
- **Corpo da mensagem:**
 - Nome do profissional e perfil do utilizador

E. Na situação de problemas na Interfaces, solicita-se o envio da informação relativa a:

E.1. Correção de estados de pedidos

- **Assunto:** CTH – Interfaces - Correção de estados de pedidos
- **Corpo da mensagem:**

- Número do pedido, data, hora, especialidade da consulta e estado do pedido

E.2. Processamento dos ficheiros

- **Assunto:** CTH – Interfaces - Processamento dos ficheiros
- **Corpo da mensagem:**
 - Preenchimento do ficheiro de atualização de pedidos

E.3. Processamento manual de pedidos com erros

- **Assunto:** CTH – Interfaces - Processamento manual de pedidos com erros
- **Corpo da mensagem:**
 - Número do pedido, data, hora, especialidade da consulta

E.4. Validação de comunicações com sistemas externos

- **Assunto:** CTH – Interfaces - Validação de comunicações com sistemas externos
- **Corpo da mensagem:**
 - Número de pedido P1 (exemplo) e IP

E.5. Validação/ correção problemas match

- **Assunto:** CTH – Interfaces - Validação/ correção problemas match
- **Corpo da mensagem:**
 - Instituição e número do pedido que surge o erro

E.6. Sincronização de estados entre o ALERT® P1 e outros sistemas

- **Assunto:** CTH – Interfaces - Sincronização de estados entre o ALERT® P1 e outros sistemas
- **Corpo da mensagem:**
 - Número do pedido de referência

F. Na situação de evidência de Indisponibilidade no serviço/aplicação ou de redução na respetiva qualidade, solicita-se o envio da informação relativa a:

- **Assunto:** CTH – Indisponibilidade
- **Corpo da mensagem:**
 - Designação da Instituição
 - Identificação do utilizador
 - Contextualização do problema

G. Na situação de evidência de Outras Questões no serviço/aplicação ou de redução na respetiva qualidade, solicita-se o envio da informação relativa a:

- **Assunto:** CTH – Outras Questões
- **Corpo da mensagem:**
 - Designação da Instituição
 - Identificação do utilizador
 - Descrição detalhada da questão

IMPORTANTE: Deve ser referido ao utilizador que não pode ser comunicada à equipa de suporte, ou a quaisquer terceiros, qualquer palavra-chave (*password*) de quaisquer utilizadores da plataforma, por motivos de segurança.

A referir:

A resposta aos pedidos de suporte a problemas deverá ser dada em função da gravidade do problema reportado.

Por questões de segurança, serão desconsiderados todos os pedidos de suporte que sejam remetidos através de endereços de correio eletrónico não autorizados.

Sempre que seja considerado adequado, deve ser referido ao requerente que a intervenção da equipa de suporte na resolução de problemas só deve ser invocada depois de ter sido confirmado que os procedimentos efetuados, anteriores à verificação do problema, estão conformes com a informação declarada na documentação da aplicação.

Em alternativa à comunicação de problemas por correio eletrónico, através do endereço servicedesk@spms.min-saude.pt, é possível solicitar ajuda ao *call-center* da SPMS, através do n.º único 220 129 818. No entanto, o Centro de Suporte da SPMS reserva-se o direito de, em função da análise do pedido, solicitar, ao requerente, a submissão do referido pedido por correio eletrónico.