

## Âmbito do Documento

O presente documento traduz o modelo de comunicação entre o Centro de Suporte da SPMS e clientes da Plataforma de Dados da Saúde - Portal do Profissional (PDS-PP).

Os clientes são:

- Hospitais;
- Centros de Saúde;
- Profissionais de saúde (médicos e enfermeiros);
- Fornecedores de *software*.

## Modelo de Comunicação

- A. Pedido de acesso;
- B. Problemas na invocação;
- C. Problemas no acesso;
- D. Indisponibilidade;
- E. Pedidos de informação;
- F. Sugestões;
- G. Outras questões técnicas;
- H. Outras questões funcionais.

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

A comunicação por correio eletrónico, através do envio de mensagem eletrónica para o endereço [servicedesk@spms.min-saude.pt](mailto:servicedesk@spms.min-saude.pt), deve respeitar as seguintes regras:

- A. Na situação de pedido de acesso, solicita-se o envio da seguinte informação:
  - **Assunto:** PDS-PP – Pedido de acesso
  - **Corpo da mensagem:**
    - Nome da aplicação;
    - Nome da instituição;
    - Descrição detalhada do pedido.
  
- B. Na situação de problemas na invocação, solicita-se o envio da seguinte informação:
  - **Assunto:** PDS-PP – Problemas na invocação

- **Corpo da mensagem:**
  - Nome da aplicação;
  - Mensagem de erro;
  - Descrição do problema - se possível um *PrintScreen* com a situação.

C. Na situação de problemas no acesso (PA), solicita-se o envio da seguinte informação:

C.1. Geral

- **Assunto:** PDS-PP – PA/Geral
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome da aplicação;
  - Nome da instituição;
  - Mensagem de erro;
  - Descrição do problema - se possível um *PrintScreen* com a situação.

C.2. Mapa

- **Assunto:** PDS-PP – PA/Mapa
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome da aplicação;
  - Nome da instituição;
  - Mensagem de erro;
  - Descrição do problema - se possível um *PrintScreen* com a situação.

C.3. Cronograma

- **Assunto:** PDS-PP – PA/Cronograma
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome da aplicação;
  - Nome da instituição;
  - Mensagem de erro;
  - Descrição do problema - se possível um *PrintScreen* com a situação.

C.4. Portal do utente

- **Assunto:** PDS-PP – PA/Portal do utente
- **Corpo da mensagem:**

- Nome da aplicação;
- Nome da instituição;
- Mensagem de erro;
- Descrição do problema - se possível um *PrintScreen* com a situação.

#### C.5. Saúde Oral

- **Assunto:** PDS-PP – PA/Saúde oral
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome da aplicação;
  - Nome da instituição;
  - Mensagem de erro;
  - Descrição do problema - se possível um *PrintScreen* com a situação.

#### C.6. RNCCI (Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados)

- **Assunto:** PDS-PP – PA/RNCCI
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome da aplicação;
  - Nome da instituição;
  - Mensagem de erro;
  - Descrição do problema - se possível um *PrintScreen* com a situação.

#### C.7. GID (Doença Renal Crónica)

- **Assunto:** PDS-PP – PA/GID
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome da aplicação;
  - Nome da instituição;
  - Mensagem de erro;
  - Descrição do problema - se possível um *PrintScreen* com a situação.

#### C.8. DGS – NOC's (Normas de Orientação Clínica)

- **Assunto:** PDS-PP – PA/NOC's
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome da aplicação;
  - Nome da instituição;
  - Mensagem de erro;

- Descrição do problema - se possível um *PrintScreen* com a situação.

#### C.9. DGS – Mutilação genital feminina

- **Assunto:** PDS-PP – PA/Mutilação genital feminina
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome da aplicação;
  - Nome da instituição;
  - Mensagem de erro;
  - Descrição do problema - se possível um *PrintScreen* com a situação.

#### C.10. DGS – CSSV (Cirurgia Segura Salva Vidas)

- **Assunto:** PDS-PP – PA/CSSV
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome da aplicação;
  - Nome da instituição;
  - Mensagem de erro;
  - Descrição do problema - se possível um *PrintScreen* com a situação.

#### C.11. Processo clínico

- **Assunto:** PDS-PP – PA/Processo clínico
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome da aplicação;
  - Nome da instituição;
  - Instituição do processo clínico;
  - Mensagem de erro;
  - Descrição do problema - se possível um *PrintScreen* com a situação.

#### C.12. Boletim da Criança

- **Assunto:** PDS-PP – PA/Boletim da Criança
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome da aplicação;
  - Nome da instituição;
  - Mensagem de erro;
  - Descrição do problema - se possível um *PrintScreen* com a situação.

#### C.13. Doenças raras

- **Assunto:** PDS-PP – PA/Doenças raras
  - **Corpo da mensagem:**
    - Nome da aplicação;
    - Nome da instituição;
    - Mensagem de erro;
    - Descrição do problema - se possível um *PrintScreen* com a situação.
- D. Na situação de evidência de indisponibilidade no serviço/aplicação ou de redução na respetiva qualidade, solicita-se o envio da informação relativa a:
- **Assunto:** PDS-PP – Indisponibilidade
  - **Corpo da mensagem:**
    - Nome da aplicação;
    - Nome da instituição;
    - Contextualização do problema- se possível um *PrintScreen* com a situação.
- E. Na situação de pedidos de informação, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** PDS-PP – Pedidos de informação
  - **Corpo da mensagem:**
    - Nome da aplicação, caso aplicável;
    - Nome da instituição, caso aplicável;
    - Descrição detalhada da questão.
- F. Na situação de sugestões, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** PDS-PP – Sugestões
  - **Corpo da mensagem:**
    - Descrição detalhada da sugestão.
- G. Na situação de outras questões técnicas, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** PDS-PP- Outras questões técnicas
  - **Corpo da mensagem:**
    - Nome da aplicação, caso aplicável;

- Nome da instituição, caso aplicável;
- Descrição detalhada da questão.

H. Na situação de outras questões funcionais, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** PDS-PP- Outras questões funcionais
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome da aplicação, caso aplicável;
  - Nome da instituição, caso aplicável;
  - 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 intervenção será dada em função da gravidade da questão ou problema reportados.
- Apenas deve ser utilizado o mesmo email para colocar questões sobre o mesmo problema/questão, caso contrário, deve ser enviado novo email.
- A invocação desnecessária de intervenção afeta a capacidade de resposta da SPMS, desviando o foco de atenção dos problemas que efetivamente carecem de assistência, por parte da equipa de suporte.