



Âmbito do Documento

O presente documento traduz o modelo de comunicação entre o Centro de Suporte da SPMS e clientes da aplicação de Prescrição Eletrónica Médica (PEM_App).

Os clientes são:

- IASAÚDE, IP - RAM
- Administrações Regionais de Saúde;
- Agrupamentos de Centros de Saúde;
- Centros Hospitalares / Hospitais;
- Unidades Locais de Saúde;
- Médicos Prescritores;
- Outros.

Modelo de Comunicação

A comunicação de questões/problemas pode ser efetuada relativamente a:

- A. Integração com a PEM (informação, pedidos e dificuldades de integração);
- B. Autenticação;
- C. Problemas no acesso / integração (antes da autenticação);
- D. Informação de Contexto (Dados do Médico e/ou do Utente);
- E. Prescrição eletrónica de medicamentos (PEM - MED);
- F. Prescrição eletrónica de cuidados respiratórios domiciliários (PEM - CRD);
- G. Extrações de Dados
- H. Problemas Impressão de Receita;
- I. Problemas de Lentidão da Plataforma;
- J. Procedimento excecional;
- K. Indisponibilidade;
- L. Outras questões, Sugestões e Reclamações.

Em qualquer situação, deve ser incluída toda a informação que seja relevante para a análise e resolução da questão/problema.

IMPORTANTE:

A submissão de questões/problemas por parte de:

- **Prescritores em exercício nos Centros de Saúde**, deve ser efetuada, em primeira instância, à **equipa de informática da ARS/ULS** à qual pertence o Centro de Saúde.



- **Prescritores em exercício em unidades hospitalares**, deve ser efetuada à **equipa de informática do Hospital**.

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. Integração com a PEM (informação, pedidos e dificuldades de integração);

A.1. Dificuldades de integração

- **Assunto:** PEM_App – Integração PEM – Dificuldades de integração
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Ambiente de integração (Qualidade ou Produção) e URL utilizado na invocação;
 - Identificação da empresa fornecedora e nome do *software*;
 - Identificação da instituição;
 - Lista de parâmetros enviados (identificados individualmente);
 - Resultado da encriptação dos parâmetros enviados;
 - Parâmetro enviado por POST para a PEM;
 - Descrição detalhada da questão/problema;
 - Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.);

A.2. Pedidos de integração

- **Assunto:** PEM_App – Integração PEM – Pedidos de integração
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Ambiente de integração (Qualidade ou Produção);
 - Identificação da empresa fornecedora e nome do software;
 - Identificação da(s) instituição(ões) de saúde que utilizarão a integração;
 - Contextualização do pedido.

A.3. Pedidos de informação para Integração

- **Assunto:** PEM_App – Integração PEM – Pedidos de informação para Integração
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Identificação da empresa fornecedora e nome do software;
 - Contextualização do pedido

B. Autenticação;

B.1. Pedido de dados de acesso - PRVR

- **Assunto:** PEM_App – Autenticação – Pedido de dados de acesso (Portal de Requisição de Vinhetas e Receitas)
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Número da cédula;



- Nome clínico;
- Descrição detalhada da questão/problema, se aplicável.

B.2. Dificuldades na autenticação

- Assunto: PEM_App – Autenticação – Dificuldades na autenticação
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Número da cédula;
 - Nome da aplicação que invocou a PEM_App (Sclínico Hospitalar, SAM/Sclínico CS, outros softwares), se aplicável;
 - Descrição detalhada da questão/problema;
 - Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.).

C. Problemas no acesso / integração (antes da autenticação);

C.1. Problemas no acesso / integração (antes da autenticação)

- **Assunto:** PEM_App – Acesso – Problemas no acesso / integração
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Nome da aplicação que invocou a PEM_App (Sclínico Hospitalar, SAM/Sclínico CS, outros softwares);
 - Nome da Instituição;
 - Sistema operativo e versão;
 - *Browser* e versão;
 - Versão do Java;
 - Descrição da mensagem de erro apresentada, se aplicável;
 - Contexto em que é apresentada o erro, se aplicável;
 - Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.), se aplicável.

D. Informação de Contexto (Dados do Médico e/ou do Utente);

D.1. Dados Local de Prescrição

- **Assunto:** PEM_App – Dados Contexto – Dados Local de Prescrição
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Nome da instituição;
 - Código e designação da vinheta;
 - Código de Local de Prescrição parametrizado na aplicação que invocou a PEM_App (Sclínico Hospitalar, SAM/Sclínico CS, outros softwares);
 - Descrição detalhada da questão/problema, se aplicável;
 - Descrição da mensagem de erro apresentada, se aplicável;
 - Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.), se aplicável.

D.2. Especialidade

- **Assunto:** PEM_App – Dados Contexto – Especialidade



- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Número da cédula;
 - Código da especialidade parametrizado na aplicação que invocou a PEM_App (Sclínico Hospitalar, SAM/Sclínico CS, outros softwares);
 - Descrição detalhada da questão/problema;
 - Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.).

D.3. Dados Médico Prescritor

- **Assunto:** PEM_App – Dados Contexto – Dados Médico Prescritor
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Número da cédula e respetiva ordem profissional;
 - Descrição detalhada da questão/problema;
 - Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.)

D.4. Dados Utente

- **Assunto:** PEM_App – Dados Contexto – Dados Utente
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Número de utente;
 - Nome completo do utente;
 - Descrição detalhada da questão/problema;
 - Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.)

D.5. Entidade Financeira Responsável

- **Assunto:** PEM_App – Dados Contexto – Entidade Financeira Responsável
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Número de utente, se aplicável;
 - Código e designação da entidade financeira;
 - Número de Beneficiário (se aplicável);
 - País emissor da entidade financeira (se aplicável);
 - Tipo de Documento de Acordo e número de cartão (se aplicável);
 - Descrição detalhada da questão/problema;
 - Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.).

E. Prescrição eletrónica de medicamentos (PEM - MED);

E.1. Medicamentos e Produtos

- **Assunto:** PEM_App – Prescrição Medicamentos – Medicamentos e Produtos
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Características do medicamento (escolher um dos seguintes conjuntos):
 - Denominação comum internacional (DCI), forma farmacêutica, dosagem e embalagem;



- Nome comercial do medicamento ou do respetivo titular de autorização de introdução no mercado, forma farmacêutica, dosagem e embalagem;
- Descrição detalhada da questão/problema;
- Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.)

E.2. Medicação habitual / crónica

- **Assunto:** PEM_App – Prescrição Medicamentos – Medicação habitual / crónica
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Número de utente;
 - Informação em falta/incongruente (toda a medicação/parte da medicação), se aplicável;
 - Aplicação na qual a informação está em falta/incongruente (SAM/SClínico/Outros softwares);
 - Erro na descrição/detalhe da medicação/prescrição, se aplicável;
 - Descrição detalhada da questão/problema;
 - Outros elementos (PrintScreens aplicativos de ambas as aplicações, etc.);

E.3. RECM

- **Assunto:** PEM_App – Prescrição Medicamentos – RECM
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Número de utente;
 - Descrição detalhada da questão/problema;
 - Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.);

E.4. Patologia

- **Assunto:** PEM_App – Prescrição Medicamentos – Patologia
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Número de utente, se aplicável;
 - Descrição da patologia;
 - Descrição detalhada da questão/problema;
 - Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.);

E.5. Alergias

- **Assunto:** PEM_App – Prescrição Medicamentos – Alergia
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Número de utente;
 - Descrição da alergia;
 - Descrição detalhada da questão/problema;
 - Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.);



E.6. Preços e encargos

- **Assunto:** PEM_App – Prescrição Medicamentos – Preços e encargos
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Número de utente, se aplicável;
 - Benefícios aplicados ao utente, se aplicável;
 - Características do medicamento (escolher um dos seguintes conjuntos):
 - Denominação comum internacional (DCI), forma farmacêutica, dosagem e embalagem;
 - Nome comercial do medicamento ou do respetivo titular de autorização de introdução no mercado, forma farmacêutica, dosagem e embalagem;
 - Descrição detalhada da questão/problema;
 - Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.).

E.7. Prescrições anteriores

- **Assunto:** PEM_App – Prescrição Medicamentos – Prescrições anteriores
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Número de utente;
 - Local de prescrição;
 - Na situação de problemas de sincronização com outras aplicações (prescrições emitidas na PEM não visíveis no SAM/SClínico) é necessário ainda a seguinte informação:
 - Informação em falta: todas as prescrições/parte das prescrições;
 - Número de receita, se aplicável;
 - Data de emissão, se aplicável;
 - Descrição detalhada da questão/problema;
 - PrintScreens aplicativos (PEM_App e SAM CS ou SAM H ou outros softwares).

E.8. Posologias

- **Assunto:** PEM_App – Prescrição Medicamentos – Posologia
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Tipo de posologia utilizada (pesquisar existentes, filtros ou instruções);
 - Descrição detalhada da questão/problema;
 - Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.);

E.9. Área da receita

- **Assunto:** PEM_App – Prescrição Medicamentos – Área da receita
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Características do medicamento (escolher um dos seguintes conjuntos):



- Denominação comum internacional (DCI), forma farmacêutica, dosagem e embalagem;
- Nome comercial do medicamento ou do respetivo titular de autorização de introdução no mercado, forma farmacêutica, dosagem e embalagem;
- Quantidade;
- Tipo de prescrição (DCI ou Nome Comercial na coluna 'TIPO');
- Renovável (sim ou não);
- Descrição detalhada da questão/problema;
- Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.)

E.10. Acesso à Plataforma de Dados da Saúde (PDS)

Assunto: PEM_App – Integrações - PDS

Informação a comunicar no corpo da mensagem:

- Descrição detalhada da questão/problema;
- Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.);

E.11. Configurações

- **Assunto:** PEM_App – Prescrição Medicamentos – Configurações
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Número da cédula;
 - Nome clínico;
 - Local de prescrição;
 - Descrição detalhada da questão/problema;
 - Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.)

E.12. Ecrã de erros no módulo MED - não previstos

- **Assunto:** PEM_App – Prescrição Medicamentos – Ecrã de erros no módulo MED (não previstos)
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Descrição detalhada da questão/problema;
 - Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.);

E.13. Pedidos de informação / esclarecimentos

- **Assunto:** PEM_App – Prescrição Medicamentos – Pedidos de informação / esclarecimentos
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Descrição detalhada da questão/problema;
 - Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.);

F. Prescrição eletrónica de cuidados respiratórios domiciliários (PEM - CRD);

F.1. Gestão de Moradas



- **Assunto:** PEM_App – Prescrição CRD – Gestão de Moradas
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Número de utente;
 - Descrição detalhada da questão/problema;
 - Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.);

F.2. Configurações

- **Assunto:** PEM_App – Prescrição CRD – Configurações
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Número de Cédula;
 - Descrição detalhada da questão/problema;
 - Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.).

F.3. Dados Clínicos (Exames, Diagnósticos e Avaliações Clínicas)

- **Assunto:** PEM_App – Prescrição CRD – Dados Clínicos
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Exame/Diagnóstico/Avaliação Clínica a ser registado(a);
 - Descrição detalhada da questão/problema;
 - Modo de registo (Auxiliar de Prescrição / Opções do utente)
 - Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.);

F.4. Reimpressão

- **Assunto:** PEM_App – Prescrição CRD – Reimpressão
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Número da Cédula;
 - Prescrição a ser reimpressa;
 - Browser e versão;
 - Versão do Adobe Reader;
 - Configuração do *Browser* quanto ao bloqueio de popups;
 - Descrição detalhada da questão/problema;
 - Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.);

F.5. Renovação / Modificação

- **Assunto:** PEM_App – Prescrição CRD – Renovação / Modificação
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Prescrição a ser renovada/modificada;
 - Número de utente;
 - Data da prescrição;
 - Data de início e data de fim do tratamento;
 - Tipo de prescrição;



- Local de Prescrição onde se encontra;
- Descrição detalhada da questão/problema;
- Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.);

F.6. Anulação

- **Assunto:** PEM_App – Prescrição CRD – Anulação
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Prescrição a ser anulada;
 - Número de utente;
 - Data da prescrição;
 - Data de início e data de fim do tratamento;
 - Tipo de prescrição;
 - Local de Prescrição onde se encontra;
 - Descrição detalhada da questão/problema;
 - Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.);

F.7. Prescrições anteriores

- **Assunto:** PEM_App – Prescrição CRD – Prescrições anteriores
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Número da cédula;
 - Local de Prescrição;
 - Número de utente (ou outros dados de identificação);
 - Descrição detalhada da questão/problema;
 - Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.);

F.8. Prescrição inicial

- **Assunto:** PEM_App – Prescrição CRD – Prescrição inicial
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Número da cédula;
 - Local de prescrição;
 - Número de utente (ou outros dados de identificação);
 - Tipo de terapia (Oxigenoterapia, Ventiloterapia, Aerosolterapia, Equipamentos), se aplicável;
 - Sistema a prescrever (Fonte de O2, Modo de ventilação, Modo de nebulização, equipamento);
 - Contexto clínico (para a prescrição de Oxigenoterapia);
 - Descrição detalhada da questão/problema;
 - Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.);

F.9. Ecrã de erros no módulo CRD - não previstos



- **Assunto:** PEM_App – Prescrição CRD - Ecrã de erros no módulo CRD (não previstos)
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Descrição detalhada da questão/problema;
 - Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.);

F.10. Pedidos de informação / esclarecimentos

- **Assunto:** PEM_App – Prescrição CRD – Pedidos de informação / esclarecimentos
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Descrição detalhada da questão/problema;
 - Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.);

H. Problemas Impressão de Receita;

H.1 Problemas Impressão de Receita

- **Assunto:** PEM_App – PEM – Problemas Impressão de Receita
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Sistema operativo;
 - Browser e respetiva versão;
 - Versão do Adobe Reader;
 - Versão do Java;
 - Descrição detalhada da questão/problema;
 - Configuração do Browser quanto ao bloqueio de popups;
 - Informação da configuração do prescriptor na PEM (pré-visualização e impressão direta)
 - Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.);

G. Extrações de Dados

G.1 Extração de dados;

- **Assunto:** PEM_App – PEM – Extrações de Dados
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Entidade que solicitou a informação;
 - Data da solicitação;
 - Periodicidade de envio (Mensal, Trimestral, Semanal);
 - Nome de quem solicita;
 - Nome e *email* do destinatário da informação;
 - Âmbito (Prescrição Eletrónica Médica - Medicamentos; Prescrição Eletrónica Médica - Cuidados Respiratórios Domiciliários);
 - Informação a incluir na listagem
 - Contextualização do pedido.

I. Problemas de Lentidão da Plataforma;

**I.1 Problemas de Lentidão da Plataforma;**

- **Assunto:** PEM_App – PEM – Problemas de Lentidão da Plataforma;
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Identificação da instituição;
 - Identificação do requerente;
 - Aplicação onde é registada a lentidão (SAM ou PEM_Aplicação);
 - Em que situação ocorre lentidão:
 - Na abertura da janela de autenticação (1ª vez que abre a PEM_App);
 - O tempo de abertura da janela de PEM_Aplicação é:
 - < 10 segundos;
 - < 30 segundos;
 - 30 segundos.
 - Sempre que “chama” a PEM_Aplicação;
 - Na utilização da aplicação (identificar área);
 - Impressão.
 - Tempo de impressão:
 - < 30 segundos;
 - 30 segundos.

J. Procedimento excecional;**J.1 Procedimento excecional;**

- **Assunto:** PEM_App – Procedimento excecional;
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Identificação do prescriptor (nome e nº. de cédula profissional);
 - Nº de telemóvel;
 - Endereço de e-mail;
 - Identificação da ARS/ULS;
 - Identificação do Centro de Saúde / Extensão do Centro de Saúde;
 - Nº gabinete ou nº do posto trabalho;
 - Problemas identificados;

K. Indisponibilidade**K.1 Indisponibilidade**

- **Assunto:** PEM_App – Indisponibilidade;
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Identificação da Instituição;
 - Identificação do Requerente; Contacto direto do Requerente;
 - Ativo aplicacional; Anomalia/Sintoma;



- Tempo da incidência.

L. Outras questões, Sugestões e Reclamações

L.1 Outras questões, Sugestões e Reclamações

- **Assunto:** PEM_App – Outras questões;
- Informação a comunicar no corpo da mensagem:
 - Descrição detalhada da questão/problema;
 - Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.);