

## Âmbito do Documento

O presente documento traduz o modelo de comunicação entre o Centro de Suporte da SPMS e clientes da aplicação Sistema de Informação Clínico Hospitalar - SCLínicoH.

Os clientes são:

- Unidades Hospitalares (CH);
- Outros clientes.

## Modelo de Comunicação

A comunicação de questões/problemas técnicos pode ser efetuada quando relacionada com:

- A. Pedido de informação;
- B. Proposta de alteração/melhoria;
- C. Incidência aplicacional;
- D. Integração;
- E. Indisponibilidade;
- F. Infraestrutura;
- G. Sugestões/Reclamações.

Em qualquer situação, deve ser incluída toda a informação que seja relevante para a análise e resolução da questão/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 informação, solicita-se o envio da seguinte informação:
  - **Assunto:** SCLínicoH – Pedido de informação
  - **Corpo da mensagem:**
    - Contextualização do pedido;
    - Criticidade.
- B. Na situação de proposta de alteração/melhoria, solicita-se o envio da seguinte informação:
  - **Assunto:** SCLínicoH – Proposta de alteração/melhoria
  - **Corpo da mensagem:**
    - Identificação de proposta de alteração ou melhoria;
    - Contextualização da proposta/melhoria;

- Identificação da área/perfil;
- Identificação do utilizador;
- Endereço de email do requerente;
- Identificação do interlocutor da instituição;
- Criticidade.

C. Na situação de incidência aplicacional, solicita-se o envio da informação identificada, tendo em conta as seguintes situações:

C.1. Internamento

- **Assunto:** SCLínicoH – Internamento
- **Corpo da mensagem:**
  - Identificação da área (Médica/Enfermagem);
  - Designação do serviço de internamento;
  - Funcionalidade;
  - Nº de processo;
  - Nº de episódio e módulo;
  - Nome do utente;
  - Descrição do constrangimento;
  - Diagnóstico efetuado;
  - Ações de despiste já realizadas;
  - Resultado dessas ações de despiste;
  - *Printscreens* aplicacionais com evidência de erro.

C.2. Consulta externa

- **Assunto:** SCLínicoH – Consulta externa
- **Corpo da mensagem:**
  - Identificação da área (Médica/Enfermagem);
  - Designação do serviço de consulta;
  - Funcionalidade;
  - Nº de processo;
  - Nº de episódio e módulo;
  - Nome do utente;
  - Descrição do constrangimento;

- Diagnóstico efetuado;
- Ações de despiste já realizadas;
- Resultado dessas ações de despiste;
- *Printscreens* aplicativos com evidência de erro.

C.3. Bloco Operatório

- **Assunto:** SCLínicoH – Bloco operatório
- **Corpo da mensagem:**
  - Identificação da área (Médica/Enfermagem);
  - Designação da especialidade cirúrgica;
  - Funcionalidade;
  - Número de LIC (Lista de Inscritos para Cirurgia), se aplicável;
  - Nº de processo, se aplicável;
  - Nº de episódio e módulo, se aplicável;
  - Nome do utente, se aplicável;
  - Descrição do constrangimento;
  - Diagnóstico efetuado;
  - Ações de despiste já realizadas;
  - Resultado dessas ações de despiste;
  - *Printscreens* aplicativos com evidência de erro, se aplicável.

C.4. Hospital de dia

- **Assunto:** SCLínicoH – Hospital de dia
- **Corpo da mensagem:**
  - Identificação da área (Médica/Enfermagem);
  - Designação da especialidade de HDI (Hospital De Dia);
  - Funcionalidade;
  - Número da sessão, se aplicável;
  - Nº de processo, se aplicável;
  - Nº de episódio e módulo, se aplicável;
  - Nome do utente;
  - Descrição do constrangimento;
  - Diagnóstico efetuado;
  - Ações de despiste já realizadas;

- Resultado dessas ações de despiste;
- *Printscreens* aplicacionais com evidência de erro, se aplicável.

#### C.5. Urgência

- **Assunto:** SCLínicoH – Urgência
- **Corpo da mensagem:**
  - Identificação da área (Médica/Enfermagem);
  - Designação da especialidade de urgência;
  - Funcionalidade;
  - Nº de processo, se aplicável;
  - Nº de episódio e módulo, se aplicável;
  - Nome do utente, se aplicável;
  - Descrição do constrangimento;
  - Diagnóstico efetuado;
  - Ações de despiste já realizadas;
  - Resultado dessas ações de despiste;
  - *Printscreens* aplicacionais com evidência de erro, se aplicável.

#### C.6. MCDT's

- **Assunto:** SCLínicoH – MCDT's
- **Corpo da mensagem:**
  - Identificação da área (Médica/Enfermagem/Técnicos);
  - Funcionalidade;
  - Nº de processo, se aplicável;
  - Nº de episódio e módulo, se aplicável;
  - Nome do utente, se aplicável;
  - Descrição do constrangimento;
  - Diagnóstico efetuado;
  - Ações de despiste já realizadas;
  - Resultado dessas ações de despiste;
  - *Printscreens* aplicacionais com evidência de erro, se aplicável.

#### C.7. Cirurgia segura

- **Assunto:** SCLínicoH – Cirurgia segura
- **Corpo da mensagem:**

- Identificação da área (Médica/Enfermagem);
- Funcionalidade;
- Nº de processo, se aplicável;
- Nome do utente, se aplicável;
- Descrição do constrangimento;
- *Printscreens* aplicacionais com evidência de erro, se aplicável.

C.8. Notícia de nascimento/eBoletim

- **Assunto:** SCLínicoH – Notícia de nascimento/eBoletim
- **Corpo da mensagem:**
  - Identificação da área (Médica/Enfermagem);
  - Funcionalidade;
  - Nº de processo da mãe, se aplicável;
  - Nº de processo do recém-nascido, se aplicável;
  - Descrição do constrangimento;
  - *Printscreens* aplicacionais com evidência de erro, se aplicável.

C.9. Módulo de triagem (Triagem Manchester)

- **Assunto:** SCLínicoH – Módulo de triagem
- **Corpo da mensagem:**
  - Identificação do Perfil/Área clínica;
  - Funcionalidade;
  - Nº de processo, se aplicável;
  - Nº de episódio, se aplicável;
  - Nome do utente, se aplicável;
  - Descrição do constrangimento;
  - *Printscreens* aplicacionais com evidência de erro, se aplicável.

C.10. Processo clínico

- **Assunto:** SCLínicoH – Processo clínico
- **Corpo da mensagem:**
  - Identificação do Perfil/Área clínica;
  - Funcionalidade;
  - Nº de processo, se aplicável;
  - Nº episódio, se aplicável;

- Descrição do constrangimento;
- Nome do utente, se aplicável;
- *Printscreens* aplicacionais com evidência de erro, se aplicável.

C.11. Impressões/Listagens

- **Assunto:** SCLínicoH – Impressões/Listagens
- **Corpo da mensagem:**
  - Identificação da área/listagem;
  - Diagnóstico efetuado;
  - Ações de despiste já realizadas;
  - Resultado dessas ações de despiste;
  - Descrição do constrangimento;
  - *Printscreens* aplicacionais com evidência de erro, se aplicável.

C.12. Administração de sistema

- **Assunto:** SCLínicoH – Administração de sistema
- **Corpo da mensagem:**
  - Identificação da área;
  - Funcionalidade;
  - Diagnóstico efetuado;
  - Ações de despiste já realizadas;
  - Resultado dessas ações de despiste;
  - Descrição do constrangimento;
  - *Printscreens* aplicacionais com evidência de erro, se aplicável.

**D.** Na situação de incidência relacionada com a integração da aplicação, solicita-se o envio da informação identificada, tendo em conta as seguintes situações:

D.1. Integrações

- **Assunto:** SCLínicoH – Integrações
- **Corpo da mensagem:**
  - Funcionalidade;
  - Módulo do episódio, se aplicável;
  - Aplicação terceira que integra com SCLínicoH;
  - Relatório da empresa fornecedora do produto;
  - Diagnóstico efetuado;

- Ações de despiste já realizadas;
- Resultado dessas ações de despiste;
- Identificação utilizador (Nº. mecanográfico/Ordem);
- Nº de processo, se aplicável;
- Nº de episódio, se aplicável;
- Nome do utente, se aplicável;
- Descrição do constrangimento;
- *Printscreens* aplicacionais com evidência de erro, se aplicável.

**D.2. Novas integrações**

- **Assunto:** SCLínicoH – Novas integrações
- **Corpo da mensagem:**
  - Descrição do pedido;
  - Funcionalidade e propósito;
  - Identificação do requerente (telemóvel/email);
  - Aplicação terceira a integrar com SCLínicoH;
  - Caderno de encargos;
  - Documento técnico de especificações do produto a integrar;
  - Ofício do conselho de administração da instituição a autorizar integração;
  - Alternativas válidas à integração com produtos SPMS.

**E.** Na situação de evidência de indisponibilidade na aplicação ou de redução na respetiva qualidade, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** SCLínicoH – Indisponibilidade
- **Corpo da mensagem:**
  - Descrição do constrangimento;
  - Contextualização do problema, se aplicável;
  - Diagnóstico efetuado;
  - Ações de despiste já realizadas;
  - Resultado dessas ações de despiste.

- F. Na situação de incidência na infraestrutura, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** SCLínicoH – Infraestrutura
  - **Corpo da mensagem:**
    - Identificação da máquina (Nome e/ou IP externo);
    - Descrição do constrangimento;
    - Contextualização do problema, se aplicável;
    - Diagnóstico efetuado;
    - Ações de despiste já realizadas;
    - Resultado dessas ações de despiste já.
- G. Na situação de sugestões/reclamações, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** SCLínicoH – Sugestões/Reclamações
  - **Corpo da mensagem:**
    - Contextualização do pedido.

**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;
- Às instituições que têm integrações de outros Sistemas de Informação com o SCLínicoH:
  - A intervenção da equipa de suporte na resolução de problemas só deverá ser invocada depois de ter sido despistado o problema pela entidade fornecedora do produto;
  - A entidade fornecedora de *software* deve garantir a análise do problema e a sua resolução por meios próprios, sempre que possível.
- Caso se verifique a indisponibilidade do sistema ou em situações que obrigam à paragem da atividade, é possível solicitar ajuda, através do seguinte contacto telefónico:
  - Disponível todos os dias, 24 horas por dia, através do nº 220 129 818.

A referir:

- A resposta aos pedidos de intervenção será dada em função da gravidade do problema reportado;
- A intervenção da equipa de suporte na resolução de problemas só deve ser invocada depois de terem sido esgotadas as hipóteses de resolução do problema internamente na Instituição;
- O reenvio do problema já respondido deverá ser devidamente fundamentado;
- A invocação desnecessária de intervenção afeta a capacidade de resposta da SPMS, desviando o foco de atenção dos problemas que carecem de assistência por parte da equipa de suporte.