

## Âmbito do Documento

O presente documento traduz o modelo de comunicação entre o Centro de Suporte da SPMS e clientes da aplicação SCLínico-CSP.

Os clientes são:

- ARS's
- ULS's
- ACES (equipa informática de suporte)

## Modelo de Comunicação

A comunicação de questões/problemas pode ser efetuada nas situações em que se verifique dificuldade em:

- A. Problemas no acesso ao SCLínico;
- B. Problemas de lentidão da aplicação;
- C. Erros na aplicação SCLínico;
- D. Alteração de dados registados no SCLínico;
- E. Problemas de Integrações do SCLínico com outras aplicações;
- F. Pedidos de alterações/sugestão de melhorias na aplicação SCLínico;
- G. Pedidos de Integrações com o SCLínico;
- H. Pedido de Informação relacionada com o SCLínico.
- I. Outras questões relacionadas com o SCLínico.

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:

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

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:

## Modelo de Comunicação

### SCLínico CSP – Aplicação

#### Revisão 3

- A. Na situação de Problema no Acesso ao SCLínico, solicita-se o envio da seguinte informação:
- Assunto: **SCLínico-CSP – Problemas no Acesso**
  - Corpo da mensagem:
    - Centro de Saúde / Unidade de Saúde;
    - Número mecanográfico, nome do utilizador;
    - Descrição do problema - se possível um *PrintScreen* com a situação.
- B. Na situação de Lentidão no Acesso ao SCLínico, solicita-se o envio da seguinte informação:
- Assunto: **SCLínico-CSP – Lentidão na aplicação**
  - Corpo da mensagem:
    - Módulo(s) ou funcionalidade onde se verifica a lentidão – confirmar se o problema acontece para todos os utilizadores/unidades;
    - Centro de Saúde/Unidade de Saúde.
- C. Na situação de Erro Aplicacional no SCLínico, solicita-se o envio da seguinte informação:
- Assunto: **SCLínico-CSP – Erro Aplicacional**
  - Corpo da mensagem:
    - Centro de Saúde / Unidade de Saúde;
    - Indicação do módulo/funcionalidade onde ocorreu o erro (sempre que possível um *PrintScreen* com o erro);
    - Descrição do erro,
    - Indicação do profissional, nº mecanográfico e nome;
    - Identificação do utente (Número SNS e nome), quando aplicável.
- D. Na situação de Alteração de dados registados no SCLínico, solicita-se o envio da seguinte informação:
- Assunto: **SCLínico-CSP – Alteração de dados registados**
  - Corpo da mensagem:
    - Centro de Saúde / Unidade de Saúde;
    - Nome e número de ordem do Médico ou número mecanográfico do utilizador;

## Modelo de Comunicação

### SCLínico CSP – Aplicação

#### Revisão 3

- Nome e número SNS do utente;
  - Data da consulta/contacto;
  - Descrição dos dados a alterar.
- E. Na situação de Erros de Integrações com o SCLínico, solicita-se o envio da seguinte informação:
- Assunto: **SCLínico-CSP – Problemas de Integrações**
  - Corpo da mensagem:
    - Centro de Saúde / Unidade de Saúde;
    - Aplicação / Módulo integrado;
    - Descrição do problema / situação – se possível com o envio do erro.
- F. Na situação de Pedidos de alterações/melhorias ao SCLínico, solicita-se o envio da seguinte informação:
- Assunto: **SCLínico-CSP – Pedidos de alterações/sugestão de melhorias**
  - Corpo da mensagem:
    - Unidade de saúde/utilizador que remete o pedido;
    - Descrição detalhada do pretendido;
    - Objectivo/razão do pedido.
- G. Na situação de Pedidos de Integrações com o SCLínico, solicita-se o envio da seguinte informação:
- Assunto: **SCLínico-CSP – Pedidos de Integrações**
  - Corpo da mensagem:
    - Descrição detalhada do pretendido;
    - Objectivo/razão do pedido.
- H. Na situação de Pedido de Informação ao SCLínico, solicita-se o envio da seguinte informação:
- Assunto: **SCLínico-CSP – Pedido de Informação**
  - Corpo da mensagem:
    - Unidade de saúde/utilizador que remete o pedido;
    - Descrição detalhada do pedido.

## Modelo de Comunicação

### *SClínico CSP – Aplicação*

#### *Revisão 3*

- I. Na situação de Outras questões ao SClínico, solicita-se o envio da seguinte informação:
- Assunto: **SClínico-CSP – Outras questões**
  - Corpo da mensagem:
    - Unidade de saúde/utilizador que remete o pedido;
    - Descrição detalhada da questão.

#### **A referir:**

- A resposta aos pedidos de intervenção será dada em função da gravidade do problema reportado.
- 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.

Em alternativa à comunicação de problemas por correio eletrónico, através do endereço [servicedesk@spms.min-saude.pt](mailto:servicedesk@spms.min-saude.pt), é possível solicitar ajuda ao *call-center* da SPMS, através do nº único 220 129 873.