

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 de Utente, PDS-PU.

Os clientes são:

- Utentes do SNS, inscritos no Portal de Utente

Modelo de Comunicação

A comunicação de questões/problemas/sugestões deve, preferencialmente, ser efetuada por correio eletrónico, através do envio de mensagem eletrónica para o endereço servicosutente@spms.min-saude.pt.

Deve respeitar as seguintes regras:

- Assunto da mensagem: **PDS-PU**
- Corpo da mensagem:
 - Descrição de questão/problema/sugestão

A referir:

- **IMPORTANTE:** Não pode ser comunicada à equipa de suporte, ou a quaisquer terceiros, a palavra-chave (password) fornecida para acesso à plataforma, por motivos de segurança.
- A resposta aos pedidos de intervenção será dada em função da gravidade da questão ou problema reportados.

Em alternativa à comunicação de problemas por correio eletrónico, através do endereço servicosutente@spms.min-saude.pt, é possível solicitar ajuda ao *call-center* da SPMS, através do nº único 220 129 818.