

## Âmbito do Documento

O presente documento traduz o modelo de comunicação entre o Centro de Suporte da SPMS e clientes da Prescrição Eletrónica de Medicamentos – PEM.

Os clientes são:

- Entidades fornecedoras de *software*
- Direção Regional de Saúde
- Outros clientes

### AVISO:

Para questões relacionadas com o **processo de atribuição de códigos identificadores de Local de Prescrição**, a comunicação com a SPMS deve ser efetuada através dos endereços:

- **pem\_utilizadores@spms.min-saude.pt**, no caso de entidades utilizadoras de *software*;
- **pem\_certificacao@spms.min-saude.pt**, no caso de entidades fornecedoras de *software*.

## Modelo de Comunicação

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

- A. Normas de Prescrição;
- B. Normas Técnicas de *Software*;
- C. Integração com Plataforma de Interoperabilidade da SPMS;
- D. Processo de declaração de conformidade;
- E. Processo de denúncia de não conformidade;
- F. Processo de envio da informação para efeitos da Monitorização de SW de Prescrição
- G. Reporte de indisponibilidade dos sistemas
- H. Carregamento de dados na BDNP (reservado à Direção Regional de Saúde);
- I. Outras questões relacionadas com a prescrição eletrónica de medicamentos.

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 questões relacionadas com Normas de Prescrição:
- Assunto: **PEM – Normas de Prescrição**
  - Corpo da mensagem:
    - Nº e descrição do item
    - Descrição detalhada da questão
- B.** Na situação de questões relacionadas com Normas Técnicas de Software:
- Assunto: **PEM – Normas Técnicas de Software**
  - Corpo da mensagem:
    - Nº e descrição do item, na Norma Técnica
    - Descrição detalhada da questão
- C.** Relativamente à integração com a Plataforma de Interoperabilidade da SPMS:
- C.1.** Na situação de pedido de acessos para integração com a Plataforma de Interoperabilidade da SPMS:
- Assunto: **PEM – Credenciais de acesso**
  - Corpo da mensagem:
    - Identificação da entidade
    - Identificação do responsável da entidade, perante a SPMS, no processo PEM
    - Endereço de correio eletrónico do responsável da entidade, perante a SPMS, no processo PEM
    - Telemóvel do responsável da entidade, perante a SPMS, no processo PEM
    - Identificação do *software* (sigla e denominação)
- C.2.** Na situação de questão/problema relacionada com o(s) *webservice(s)*:
- Assunto: **PEM – Webservice**
  - Corpo da mensagem:
    - Identificação do *webservice*
    - Identificação do ambiente (testes ou produção)
    - Contextualização da questão/problema
    - Código do aviso retornado pelo serviço, se aplicável
    - *RequestKey*, se aplicável
    - Diagnóstico efetuado, se aplicável
    - Ações corretivas efetuadas, se aplicável

- Resultado das ações corretivas, se aplicável

Na situação em que seja retornado um qualquer resultado do(s) serviço(s) não constante das tabelas de avisos identificadas nos documentos *Especificação dos serviços para integração com o Registo Nacional de Utentes* e *Especificação dos serviços para integração com a Sistema Central de Prescrições*, publicados no site da SPMS, deve ser enviada a seguinte informação:

- Data e hora do pedido
- Ficheiro XML
- IP de origem do pedido

**IMPORTANTE:** Refere-se que não pode ser comunicada à equipa de suporte, ou a quaisquer terceiros, a palavra-chave (*password*) fornecida para invocação dos serviços, por motivos de segurança.

**D.** Na situação de questões relacionadas com o processo de declaração de conformidade:

- Assunto: **PEM – Declaração de conformidade**
- Corpo da mensagem:
  - Descrição detalhada da questão
  - Outros elementos (anexos), se aplicável

**E.** Na situação de questões relacionadas com denúncia de não conformidade:

- Assunto: **PEM – Denúncia de não conformidade**
- Corpo da mensagem:
  - Descrição detalhada da questão
  - Outros elementos (anexos), se aplicável

**F.** Relativamente ao envio da informação para efeitos da Monitorização de SW de Prescrição:

**F.1.** Na situação de questões relacionadas com o envio de informação de Monitorização de SW de Prescrição, por indisponibilidade, deve ser assegurado o envio da informação das situações que obrigaram ao processo em *offline*, identificada no processo de declaração de conformidade:

- Assunto: **PEM – Informação de Monitorização por Indisponibilidade**
- Corpo da mensagem:
  - Identificação da entidade (empresa de *software*)
  - Identificação do *software* (sigla) e versão de *software*

- Data da ocorrência
- Período de indisponibilidade
- Motivo da indisponibilidade
- Total de receitas emitidas em processo *offline*, por local de prescrição

**F.2.** Na situação de questões relacionadas com o envio de informação de Monitorização, mensal, de SW de Prescrição, deve ser assegurado o envio da informação identificada no processo de declaração de conformidade:

- Assunto: **PEM – Informação de Monitorização mensal**
- Corpo da mensagem:
  - Identificação da entidade (empresa de *software*)
  - Identificação do *software* (sigla) e versão de *software*
  - Período de reporte (mês)
  - Total de receitas emitidas em processo *online*, por local de prescrição
  - Total de receitas emitidas em processo *offline*, por local de prescrição

**G.** Na situação de questões relacionadas com o reporte de indisponibilidade dos sistemas:

- Assunto: **PEM – Indisponibilidade do sistema**
- Corpo da mensagem:
  - Identificação da entidade (empresa de *software*)
  - Identificação do *software* (sigla) e versão de *software*
  - Identificação de local de prescrição (código e designação)
  - Data da ocorrência
  - Período de indisponibilidade
  - Motivo da indisponibilidade

**H.** Na situação de questão relacionada com carregamento de dados na BDNP (reservado à Direção Regional de Saúde):

- Assunto: **PEM – Carregamentos de dados na BDNP**
- Corpo da mensagem:
  - Identificação da instituição
  - Ficheiro de dados
  - Descrição detalhada da questão

- I. Na situação de outras questões relacionadas com a prescrição eletrónica de medicamentos:
- Assunto: **PEM – Outras questões**
  - Corpo da mensagem:
    - Descrição detalhada da questão
    - Outros elementos (*PrintScreens* aplicativos, etc.), se aplicável

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.
- Às entidades fornecedoras de *software* de prescrição de medicamentos:
  - A intervenção da equipa de suporte na resolução de problemas só deve ser invocada depois de ter sido despistado todo e qualquer problema derivado da não conformidade, pelas aplicações, de requisitos identificados na documentação técnica.
  - A entidade fornecedora de *software* deve garantir a análise do problema e a sua resolução por meios próprios, sempre que possível.