

## Circular Normativa n.º 05/2017/SPMS

Assunto: **Suporte aos profissionais dos Cuidados de Saúde Primários num horário de funcionamento alargado 24x7**

### 1 – Enquadramento

No âmbito da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários e da Estratégia Nacional do Ecosistema da Saúde 2020 aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 62/2016 de 15 de setembro pretende-se promover um “Sistema de Informação ao Serviço de Todos”. Neste sentido, estão em desenvolvimento diversas iniciativas de desmaterialização de processos e disponibilização de informação ao cidadão e aos profissionais. Para viabilizar tais iniciativas é necessário aumentar a capacidade oferecida ao Sistema em termos de infraestruturas tecnológicas, competências digitais e processos de suporte.

Com vista a reforçar o suporte aos profissionais dos Cuidados de Saúde Primários na utilização do sistema de informação, está em curso um processo de uniformização progressiva dos procedimentos e ferramentas tendente à disponibilização de um serviço de suporte 24x7, eficiente e uniforme a nível nacional, centralizado e coordenado pela SPMS.

Enquanto não se concretiza a transferência da função TIC das ARS para a SPMS, prevista no âmbito do Despacho n.º 3456/2017 de 06 de abril do Gabinete do Secretário de Estado da Saúde e diplomas subsequentes, serve esta circular para normalizar os termos em que este suporte passa a ser prestado, ficando assim revogadas as Circulares informativas nº 02/2017/SPMS e 04/2016/SPMS, pelas quais se passou a disponibilizar apoio complementar aos profissionais de duas Regiões de Saúde.

### 2 – Apoio 24/7 às unidades prestadoras dos Cuidados de Saúde Primários

2.1 O atendimento 24x7 cobre todos os âmbitos e sistemas de informação em uso nos CSP e faz uso de uma plataforma nacional de gestão de serviço e suporte que fará o registo e triagem dos pedidos e o encaminhamento para as equipas de resolução (centrais ou regionais).

2.2 A fim de permitir o correto encaminhamento, comparabilidade e a aferição progressiva do cumprimento dos SLAs a definir, torna-se obrigatória a uniformização das tipologias de pedidos.

2.3 A fim de cumprir e preparar os pontos 2.1. e 2.2, as ARS remetem à SPMS a lista de tipologias de pedidos e contacto de e-mail das equipas de resolução respetivas, **até ao dia 28.06.2017**.

2.4 **Entrada em vigor.** No espaço de um mês após a receção da informação, a SPMS disponibilizará a plataforma informática de registo de pedidos e o serviço de triagem dos mesmos num regime 24x7. Publicando nessa altura circular informativa para os profissionais sobre o procedimento e canais para a sinalização de pedidos/incidentes.

2.5 Até que se verifique a transferência efetiva dos recursos afetos à função TIC para a SPMS, os pedidos relativos a alguns âmbitos ou que envolvam a deslocação ao local serão reencaminhados para as equipas das ARS.

### 3- Fase transitória (de 1 julho até entrada em vigor do serviço nacional de apoio aos CSP)

3.1 – Responsabilidades das ARSs: Cada uma das ARS deve disponibilizar os recursos necessários para dar resposta aos pedidos de suporte originados localmente, ***incluindo a deslocação física aos locais se tal for necessário. No período compreendido entre 8h-18h, ou superior, incluindo ao sábado*** para as que tenham prestação de cuidados de saúde nesse horário.

3.2 – As ARSs comunicam até dia **28.06.17** à SPMS as escalas e profissionais que asseguram o apoio constante do número 3.1.

3.3 – Durante o período transitório as ARS comunicam aos profissionais de saúde os números telefónicos e email de contacto, recolhem e resolvem os pedidos, e remetem **à SPMS a cada segunda-feira, em formato excel, a estatística do serviço de atendimento da semana anterior**, em modelo já previamente comunicado pela SPMS em 2016.

3.4 – Apoio SPMS no horário alargado: Fora do horário referido no ponto 3.1, todas as ocorrências devem ser comunicadas ao *servicedesk* da SPMS, através do email [servicedesk@spms.min-saude.pt](mailto:servicedesk@spms.min-saude.pt) e em situações excecionais de falha do email e ou emergência, podem as ocorrências ser comunicadas através do número de telefone **220 129 818**.

3.5. – O suporte alargado mencionado no ponto 3.4, **entra em funcionamento a partir do dia 1 de julho** e o seu âmbito de atuação incide nas seguintes aplicações:

- PEM/PRVR – Prescrição Médica Eletrónica e Portal Vinhetas e Receitas;
- SICO – Sistema de Informação de Certificados de Óbito;
- RNU/webRNU – Registo Nacional de Utentes.
- SINUS e SClínico CSP – SINUS e SClínico dos Cuidados de Saúde Primários.

3.6 – As situações que não seja possível desbloquear, por estarem ***fora do âmbito deste suporte ou por se tratarem de situações que requerem intervenção local, não passível de solução por acesso remoto,***

serão reencaminhadas para as respetivas equipas de suporte especializado regionais ou centrais, para serem tratadas a partir do dia útil seguinte (horário normal de trabalho), devendo as mesmas articular estreitamente com *servicedesk* e centro de suporte da SPMS.

#### **4 - Comunicação com os profissionais:**

4.1 – Quer na fase definitiva quer na fase transitória, deve ser assegurado pelas estruturas das ARS o envio de informação aos profissionais de saúde das normas e procedimentos decorrentes desta circular, através de dos diversos canais internos eficazes. A SPMS anunciará no seu site informação equivalente respeitante ao suporte regras nacionais e regionais.

4.2 – A entrada em vigor do suporte nacional aos profissionais dos Cuidados de Saúde Primários, será comunicada por circular informativa da SPMS, reunidas que estejam as condições descritas e determinadas nos pontos supra a presente circular, a publicar nunca depois do dia 30 Julho 2017.

4.3 – Informação aos profissionais de saúde durante fase transitória deve conter:

*“De acordo com a Circular Normativa n.º 05/2017 da SPMS EPE, o apoio aos profissionais de saúde dos CSP passa a ser assegurado:*

*Para todos os sistemas em uso nos CSP, aos dias úteis e aos Sábados, das 8h-18h o serviço de suporte é assegurado pelos serviços da ARS/ACES – contactos e forma de contactar:*

*XXXXXXXXX email XXXXX e telefone XXXX.*

*(detalhes a incluir por cada ARS)*

*Nos restantes dias e horários, vai iniciar-se um novo serviço de suporte ao SINUS / SClínico CSP, PEM e SICO, em horário alargado (24x7), beneficiando os profissionais de saúde das ARS pela SPMS. Neste caso todas as ocorrências com esses sistemas devem ser comunicadas através do email [servicedesk@spms.min-saude.pt](mailto:servicedesk@spms.min-saude.pt). Em situações excecionais de falha do email ou emergência funcional, podem as ocorrências ser comunicadas através do número de telefone **220 129 818**. ”*

Lisboa, 23 de junho 2017

Com os melhores cumprimentos,

O Presidente do Conselho de Administração

Henrique Martins