

Âmbito do Documento

O presente documento traduz o modelo de comunicação entre o Centro de Suporte da SPMS e clientes no âmbito dos CIT – Certificados de Incapacidade Temporária.

Os clientes são:

- ARS/Centros de saúde;
- Hospitais;
- Segurança social;
- Outros serviços devidamente autorizados.

Modelo de Comunicação

A comunicação de pedidos de suporte pode ser efetuada quando relacionada com:

- A. Criação/Alteração de credenciais;
- B. Dúvidas/Pedidos de informação gerais;
- C. Dúvidas relativas às aplicações CIT;
- D. Problemas/Erros nas aplicações CIT;
- E. Indisponibilidade e outros problemas no acesso;
- F. Retificação de um CIT ou conjunto de CIT;
- G. Retificação de dados de identificação do utente;
- H. Problemas/outras situações na ligação com a Segurança Social;
- I. *Webservices* dos CIT.

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, deve respeitar as seguintes regras:

- A. Na situação de pedidos de criação/alteração de credenciais – inclui atribuição de acesso aos médicos à aplicação central dos CIT, reenvio de credenciais e atribuição de perfil de gestor de acessos à informática. O pedido de acesso só será aceite por intermédio do departamento de informática da unidade de saúde onde exerce funções ou equivalente. Solicita-se o envio da informação identificada, tendo em conta as seguintes situações:

- A.1. Criação/Alteração de credenciais - Médico

- **Assunto:** CIT – Criação/Alteração de credenciais - Médico
- **Corpo da mensagem:**

Indicar: a) Criação de acesso; b) Alteração/reenvio de credenciais; outra informação pertinente para o caso.

Identificação do(s) médico(s) (dados obrigatórios) – os dados dos profissionais a atribuir acesso deverão ser enviados no ficheiro Excel tipo fornecido:

- Nome completo;
- Nome clínico;
- Número de cédula profissional;
- Sexo;
- Data de nascimento;
- Código da unidade de saúde;
- Endereço de correio eletrónico ou nº de telemóvel de contacto.

A.2. Criação/Alteração de credenciais - Informático

- **Assunto:** CIT – Criação/Alteração de credenciais - Informático
- **Corpo da mensagem:**

Indicar: a) Criação de acesso; b) Alteração/reenvio de credenciais; outra informação pertinente para o caso.

Identificação do informático(s) (dados obrigatórios) – os dados dos profissionais a atribuir acesso deverão ser enviados no ficheiro Excel tipo fornecido:

- Nome completo;
- Sexo;
- Data de nascimento;
- Código da unidade de saúde;
- Endereço de correio eletrónico ou nº de telemóvel de contacto.

B. Na situação de dúvidas/pedidos de informação gerais – inclui dúvidas relacionadas com as regras de emissão de CIT para a Segurança Social e entidades públicas e de referência a legislação. Solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** CIT – Dúvidas/Pedido de informação gerais
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada.

C. Na situação de dúvidas relativas às aplicações CIT – inclui dúvidas relacionadas com o registo de um CIT na aplicação ou a forma como determinado registo poderá ser efetuado, no caso de o manual não ser suficiente para esclarecer a

dúvida. Solicita-se o envio da informação identificada, tendo em conta as seguintes situações:

C.1. Aplicação local (utilizada ao nível dos Cuidados de Saúde Primários: SAM-CS)

- **Assunto:** CIT – Dúvidas aplicação local (SAM-CS)
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada;
 - Outra informação pertinente para o caso (e.g. *PrintScreen* do ecrã da aplicação que motivou a dúvida).

C.2. Aplicação central (utilizada ao nível Hospitalar)

- **Assunto:** CIT – Dúvidas aplicação central
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada;
 - Outra informação pertinente para o caso (e.g. *PrintScreen* do ecrã da aplicação que motivou a dúvida).

D. Na situação de problemas/erros nas aplicações CIT: – inclui erros aplicativos, erros/problemas no registo dos CIT e problemas na impressão do CIT. Solicita-se o envio da informação identificada, tendo em conta as seguintes situações:

D.1. Na situação de problemas/erros na aplicação local (utilizada ao nível dos Cuidados de Saúde Primários: SAM-CS)

- **Assunto:** CIT – Problema/Erro aplicação local (SAM-CS)
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada;
 - *PrintScreen* do erro/problema;
 - Designação do centro de saúde/unidade de saúde;
 - Utilizador/Médico (Número da cédula profissional);
 - **Identificação do utente:**
 - Número de utente (SNS);
 - NISS ou nº de beneficiário.
 - **Identificação do CIT, se aplicável:**
 - Número do boletim;
 - Entidade responsável e nº de beneficiário;
 - Data(s) de início/Data(s) de termo;

- Outros dados pertinentes para o caso.

D.2. Problemas/erros na aplicação central (utilizada ao nível Hospitalar)

- **Assunto:** CIT – Problema/Erro aplicação central
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada;
 - *PrintScreen* do erro/problema;
 - Designação da unidade de saúde;
 - Número de cédula profissional;
 - Identificação do utente:
 - Número de utente (SNS);
 - Nome completo;
 - Data de nascimento;
 - NISS ou nº de beneficiário.
 - Identificação do CIT, se aplicável:
 - Número do boletim;
 - Entidade responsável e Nº de beneficiário;
 - Data(s) de início/Data(s) de termo;
 - Outros dados pertinentes para o caso.

E. Na situação de indisponibilidade e outros problemas no acesso – inclui indisponibilidade das aplicações local ou central e problemas no acesso via Sclínico/SAM_HOSP nas unidades hospitalares que possuem esta integração. Solicita-se o envio da informação identificada, tendo em conta as seguintes situações:

E.1. Erro no acesso/indisponibilidade da aplicação local (utilizada ao nível dos Cuidados de Saúde Primários: SAM-CS)

- **Assunto:** CIT – Indisponibilidade aplicação local (SAM-CS)
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada;
 - *PrintScreen* do erro;
 - Designação do centro de saúde/unidade de saúde;
 - Utilizador/Médico (Número da cédula profissional).

E.2. Erro/Problema no acesso à aplicação via Sclínico/SAM_HOSP

- **Assunto:** CIT – Erro/Problema no acesso à aplicação via SClínico/SAM_HOSP
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada;
 - *PrintScreen* do erro/problema;
 - Código da unidade de saúde;
 - Número de cédula profissional;
 - Identificação do utente:
 - Número de utente (SNS);
 - Nome completo;
 - Data de nascimento;
 - NISS ou nº de beneficiário.

IMPORTANTE: Caso a unidade hospitalar utilize SClínico/SAM_HOSP, deverá ser verificado se o acesso direto à aplicação se encontra em funcionamento através do endereço: <https://cit.min-saude.pt/cit/>. As credenciais de acesso direto à aplicação são comuns ao SICO (Sistema de Informação de Certificados de Óbito). No caso do acesso direto estar operacional poderão utilizar este acesso até a situação se encontrar resolvida.

E.3. Erro no acesso/indisponibilidade da aplicação central

- **Assunto:** CIT – Indisponibilidade aplicação central
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada;
 - *PrintScreen* do erro;
 - Código da unidade de saúde;
 - Número de cédula profissional;

F. Na situação de pedidos de retificação de um CIT ou conjunto de CIT – inclui pedidos de cancelamento/ativação e retificação de dados de um ou vários boletins (classificação de doença, tipo de registo, entidade responsável), apenas por motivo de força maior devidamente fundamentado e caso já tenha sido ultrapassado o limite de dias em que é permitida a alteração/cancelamento do CIT. A alteração ficará sujeita a aprovação. Solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** CIT – Retificação de CIT
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada;
 - **Identificação do utente:**

- Número de utente (SNS);
 - Nome completo;
 - Data de nascimento;
 - NISS ou nº de beneficiário.
 - **Identificação do CIT – registo(s) existente(s):**
 - Número do boletim;
 - Entidade responsável e nº de beneficiário;
 - Classificação de doença;
 - Data(s) de início;
 - Data(s) de termo;
 - Outros dados pertinentes para o caso.
 - **Identificação do CIT – registo(s) pretendido(s):**
 - Número do boletim;
 - Entidade responsável e nº de beneficiário;
 - Classificação de doença;
 - Data(s) de início;
 - Data(s) de termo;
 - Outros dados pertinentes para o caso.
 - **Identificação do médico e local:**
 - Número de cédula profissional;
 - Nome clínico;
 - Designação da unidade saúde.
- G.** Na situação de pedidos de retificação de dados de identificação do utente – inclui pedidos de alteração de dados de identificação do utente em CIT já emitidos (e.g. correção de NISS, troca de entidade responsável), caso os dados do utente já se encontrem atualizados no RNU – Registo Nacional de Utentes e o prazo de alteração já tenha sido ultrapassado. A alteração ficará sujeita a aprovação. Solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** CIT – Retificação de dados de identificação do utente
 - **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada;
 - **Identificação do utente (indicar dados alterados):**

- Número de utente (SNS);
 - Nome completo;
 - Data de nascimento;
 - NISS ou nº de beneficiário.
 - **Identificação do CIT:**
 - Número do boletim;
 - Entidade responsável e nº de beneficiário (antigo e novo);
 - Data(s) de início;
 - Data(s) de termo;
 - Outros dados pertinentes para o caso.
 - **Identificação do médico e local:**
 - Número da cédula profissional;
 - Nome clínico.
- H. Na situação de problemas/outras situações na ligação com a Segurança Social, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** CIT – Problemas/outras situações na ligação com a Segurança Social
 - **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada;
 - Identificação do utente/CIT, se aplicável.
- I. Na situação de questões relacionadas com os webservices dos CIT (WS) – inclui pedidos de acesso ou de informação relacionada com os WS dos CIT, erros/problemas, indisponibilidade dos serviços e outros. Solicita-se o envio da informação identificada, tendo em conta as seguintes situações:
- I.1. Pedido de acesso
- **Assunto:** CIT - WS – Pedido de acesso
 - **Corpo da mensagem:**
 - Designação da empresa;
 - Designação do *software*;
 - Designação da unidade de saúde cliente;
 - Responsável pelo pedido;
 - Contactos do responsável: correio eletrónico/telemóvel.

I.2. Pedidos de informação

- **Assunto:** CIT - WS – Pedido de informação
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada.

I.3. Erros/problemas

- **Assunto:** CIT - WS – Erro/Problema
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada;
 - Designação da unidade de saúde cliente;
 - XML de input/output;
 - **Identificação do utente:**
 - Número de utente (SNS);
 - Nome completo;
 - Data de nascimento;
 - NISS ou nº de beneficiário.
 - **Identificação do CIT:**
 - Número do boletim;
 - Entidade responsável e nº de beneficiário;
 - Data(s) de início;
 - Data(s) de termo;
 - Outros dados pertinentes para o caso.
 - Outra informação pertinente para o caso.

I.4. Indisponibilidade

- **Assunto:** CIT - WS – Indisponibilidade
- **Corpo da mensagem:**
 - Identificação de qual/quais os serviços indisponíveis e respetiva versão;
 - Informação relevante da indisponibilidade.

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.

A referir:

- Sempre que a situação que motiva o pedido esteja relacionada com um utente ou utentes específicos devem ser fornecidos os seguintes dados:
 - Número de utente (SNS);
 - Nome completo;
 - Data de nascimento;
 - NISS ou nº de beneficiário.
- 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.
- Cada questão/problema, deve ser colocada com todos os dados especificados para facilitar o seu tratamento e evitar perdas de tempo no pedido de esclarecimentos adicionais;
- A resposta aos pedidos de intervenção será dada em função da gravidade do problema reportado;
- O reenvio de problema já respondido deverá ser devidamente fundamentado;
- Apenas deve ser utilizado o mesmo email para colocar questões sobre o mesmo problema/questão, caso contrário, deve ser enviado email novo.