

## Âmbito do Documento

O presente documento traduz o modelo de comunicação entre o Centro de Suporte da SPMS e clientes da aplicação do Registo Nacional de Utentes (WebRNU).

Os clientes são:

- ARS;
- ACES;
- Unidades Funcionais (USF; UCSP; UCC...);
- Centros Hospitalares / Hospitais.

## Modelo de Comunicação

A comunicação de pedidos de suporte pode ser efetuada sempre que se verifique dificuldade em:

- A. Criação de acesso ao WebRNU;
- B. Alteração de Perfil de acesso ao WebRNU;
- C. Recuperação de Senha de acesso ao WebRNU;
- D. Dificuldade na alteração dos dados de identificação de um Utente;
- E. Óbitos;
- F. Resolução de um Utente duplicado;
- G. Impossibilidade em encontrar / identificar um Utente;
- H. Código de ativação de inscrição, no âmbito do processo de identificação de Utentes Não Frequentadores;
- I. Erro na aplicação WebRNU;
- J. Outras questões relacionadas com o WebRNU;
- K. Indisponibilidade de WebRNU.

Em qualquer situação, deve ser incluída toda a informação que seja relevante para a análise e resolução da questão/situação.

A comunicação deve ser efetuada via correio eletrónico para o endereço [servicedesk@spms.min-saude.pt](mailto:servicedesk@spms.min-saude.pt), de acordo com as seguintes regras:

**A.** Na situação de pedidos de criação de acesso ao WebRNU, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** WebRNU – Criação de acesso
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome Completo;
  - Data de Nascimento;
  - Código da Instituição;
  - Endereço de correio eletrónico e/ou nº de telemóvel de contacto;
  - Perfil, de entre os disponíveis:
    - Cuidados de Saúde Primários:**
      - ✓ Supervisor;
      - ✓ Administrativo;
      - ✓ Consulta;
      - ✓ Contratualização;
      - ✓ Manutenção Utente / Resolução de Duplicados.
    - Hospitais:**
      - ✓ Consulta;
      - ✓ Edição.

**B.** Na situação de pedidos de alteração de Perfil de acesso ao WebRNU, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** WebRNU – Alteração de Perfil de acesso
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome de Utilizador;
  - Códigos das instituições a que o utilizador deve ter acesso;
  - Perfil, de entre os disponíveis:
    - Cuidados de Saúde Primários:**
      - ✓ Supervisor;
      - ✓ Administrativo;
      - ✓ Consulta;
      - ✓ Contratualização;

- ✓ Manutenção Utente / Resolução de Duplicados.

**Hospitais:**

- ✓ Consulta;
- ✓ Edição.

C. Na situação de pedidos de recuperação de Senha de acesso ao WebRNU, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** WebRNU – Recuperação de Senha
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome de Utilizador;
  - Nome Completo;
  - Data de Nascimento;
  - Endereço de correio eletrónico e/ou nº de telemóvel de contacto.

D. Na situação de pedidos relacionados com dificuldade na alteração dos dados de identificação de um Utente, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** WebRNU – Dificuldade na alteração dos dados de identificação de um Utente
- **Corpo da mensagem:**
  - Número de Utente (SNS);
  - Nome Completo;
  - Data de Nascimento;
  - Local de Inscrição (Centro de Saúde / Unidade de Saúde).

E. Na situação de pedidos relacionados com Óbitos, solicita-se o envio da informação, tendo em conta as seguintes situações:

E.1. Óbito não Identificado no RNU

- **Assunto:** WebRNU – Óbito não Identificado
- **Corpo da mensagem:**
  - Número de Utente (SNS);
  - Nome Completo;
  - Data de Nascimento;
  - Local de Inscrição (Centro de Saúde / Unidade de Saúde);
  - Descrição detalhada da situação.

E.2. Óbito indevidamente identificado no RNU

- **Assunto:** WebRNU – Óbito indevidamente identificado
- **Corpo da mensagem:**
  - Número de Utente (SNS);
  - Nome Completo;
  - Data de Nascimento;
  - Local de Inscrição (Centro de Saúde / Unidade de Saúde);
  - Descrição detalhada da situação.

**Nota:** Os Óbitos são identificados no Registo Nacional de Utentes por duas vias:

1. Os **Certificados de Óbito emitidos manualmente** são processados mensalmente no RNU, de acordo com a informação que nos chega via ITIJ (Ministério da Justiça). No início de cada mês, são marcados no RNU os Utentes que faleceram durante o mês anterior. Por este motivo, apenas deve solicitar-se a identificação como Óbito no RNU para Utentes falecidos há mais de 1 mês e que não se encontram devidamente identificados;

2. Os **Certificados de Óbito emitidos via SICO**, entram automaticamente no RNU após validação do Ministério da Justiça.

F. Na situação de pedidos relacionados a resolução de um Utente duplicado, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** WebRNU – Resolução de um Utente duplicado
- **Corpo da mensagem:**
  - Identificação do Utente (Principal):**
    - Número de Utente (SNS);
    - Nome Completo;
    - Data de Nascimento;
    - Local de Inscrição (Centro de Saúde / Unidade de Saúde).
  - Identificação do Utente (SNS) (Duplicado):**
    - Número de Utente;
    - Nome Completo;
    - Data de Nascimento;
    - Local de Inscrição (Centro de Saúde / Unidade de Saúde).

**G.** Na situação de pedidos relacionados com a impossibilidade em encontrar / identificar um Utente, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** WebRNU – Impossibilidade em encontrar / identificar um Utente
- **Corpo da mensagem:**
  - Número de Utente (SNS);
  - Nome Completo;
  - Data de Nascimento;
  - Local de Inscrição (Centro de Saúde / Unidade de Saúde);
  - Outros elementos (*PrintScreen*, entre outros).

**H.** Na situação de evidência de erro na inserção do código de ativação de inscrição, no âmbito do processo de identificação de Utentes Não Frequentadores, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** WebRNU – Erro na inserção de código de ativação de inscrição
- **Corpo da mensagem:**
  - Código de ativação que estão a tentar introduzir;
  - Número de Utente (SNS);
  - Nome Completo;
  - Data de Nascimento;
  - Local de Inscrição (Centro de Saúde / Unidade de Saúde).

**Nota:** Nas situações em que o Utente se dirige ao Centro de Saúde com a Carta, e no RNU o Utente já não se encontra em avaliação, significa que esses Utentes já têm as inscrições ativas (ou porque o código foi inserido diretamente no RNU, ou porque a inscrição foi ativada através do registo de um contacto ou vacina, no SINUS). Sempre que seja necessário ativar inscrições, no RNU é apresentada a informação “Em avaliação” na frente da inscrição do Utente.

**I.** Na situação de evidência de erros na aplicação WebRNU, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** WebRNU – Erros na aplicação
- **Corpo da mensagem:**
  - Descrição detalhada da situação;
  - Outros elementos (*PrintScreen*, entre outros).

- J.** Para tratamento de outras questões relacionadas com o WebRNU, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** WebRNU – Outras questões
  - **Corpo da mensagem:**
    - Descrição detalhada da questão/situação.
- K.** Para tratamento de situações de indisponibilidade de WebRNU, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** WebRNU – Indisponibilidade
  - **Corpo da mensagem:**
    - Identificação da Instituição
    - Identificação do Requerente
    - Contacto direto do Requerente
    - Ativo aplicacional
    - Anomalia/Sintoma
    - Tempo da incidência

A referir:

- A resposta aos pedidos de intervenção será dada em função da gravidade do problema reportado.
  - Cada pedido deverá, se possível, reportar apenas uma situação.
  - Assuntos distintos, devem ser colocados em pedidos distintos. Como exemplo, no âmbito do WebRNU, situações relacionadas com “Pedido Criação de Acesso ao RNU” não devem ser incorporadas num mesmo pedido que situações de “Utente marcado como Óbito”.
  - Sempre que possível, devem anexar aos pedidos uma imagem representativa da situação reportada.
  - Situações cuja solução passe pela Marcação/Resolução de Duplicados, Transferência de Utentes e Associação de médicos a Equipas nas diferentes Unidades de Saúde devem ser dirigidas:
    1. Aos utilizadores com perfil de Supervisor dentro da Unidade de Saúde.
    2. Ao *Helpdesk* da respetiva ARS.
- Se a situação persistir, devem reportá-la ao Centro de Suporte da SPMS.
- Os pedidos *Pendentes* por falta de dados solicitados ao cliente serão considerados *Fechados* após um período de 30 dias sem resposta do cliente.

- Nas situações em que um pedido é declarado *Resolvido* pela SPMS, caso o cliente detete qualquer anomalia relacionada com esse mesmo pedido, deve proceder ao seu reenvio, no prazo de 10 dias, informando da anomalia encontrada, mantendo o número da incidência resultante da abertura inicial do pedido.
- 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.
- Um pedido bem estruturado, que respeite o presente modelo de comunicação, garante uma correta classificação e encaminhamento para a equipa correspondente em tempo útil, agilizando o seu tratamento e minorando o tempo de resposta ao cliente, tendo como finalidade a satisfação dos Utentes. É este o compromisso assumido pela SPMS perante os seus clientes com o cumprimento deste conjunto de regras.

**Nota:**

Em alternativa à comunicação, 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 220 129 818.

No entanto, o Centro de Suporte da SPMS reserva-se o direito de, em função da análise do pedido, solicitar, ao requerente, a submissão do referido pedido por correio eletrónico.