



## Âmbito do Documento

O presente documento traduz o modelo de comunicação entre o Centro de Suporte da SPMS e clientes da Plataforma de Faturação Hospitalar às Seguradoras (FHS).

Os clientes são:

- ACSS;
- APS;
- Hospitais;
- Seguradoras;
- SPMS.

## Modelo de Comunicação

A comunicação de questões/problemas pode ser efetuada nas situações em que se verifique dificuldade em:

- A. Acesso à plataforma;
- B. Utilização da plataforma;
- C. Fase de interpelação/ pré-validação;
- D. Fase de validação/faturação;
- E. Fluxo de informação entre hospitais e seguradoras;
- F. Indisponibilidade;
- G. Lentidão;
- H. Outras questões funcionais;
- I. Outras questões técnicas;
- J. Sugestões / Reclamações.

Em qualquer situação, deve ser incluída toda a informação que seja relevante para a análise e resolução do problema.

Qualquer comunicação de problemas 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 problemas no acesso à plataforma, solicita-se o envio da seguinte informação, tendo em conta as seguintes situações:

**A.1. Registo**

- **Assunto:** FHS - Registo
- **Corpo da mensagem:**



- Nome Abreviado;
- Login de Utilizador;
- Tipo (Seguradora ou Entidade SNS);
- Designação da Instituição;
- Telemóvel;
- Email;
- Tipo de utilizador;
- Descrição detalhada do problema;
- Outros elementos (*PrintScreens* aplicativos, etc.).

#### A.2. Reenvio de password

- **Assunto:** FHS - Reenvio de password
- **Corpo da mensagem:**
  - Login de Utilizador;
  - Nome de Utilizador;
  - Designação da Instituição.

#### A.3. Problemas no acesso à aplicação

- **Assunto:** FHS - Problemas no acesso à aplicação
- **Corpo da mensagem**
  - Login de Utilizador;
  - Nome de Utilizador;
  - Designação da Instituição;
  - Descrição detalhada do problema;
  - Outros elementos (*PrintScreens* aplicativos, etc.).

**B.** Na situação de problemas na utilização da plataforma, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** FHS – Utilização da plataforma
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome de Utilizador;
  - Designação da Instituição;
  - Área do problema:
    - Gestão de Utilizadores\* ou
    - Gestão de Faturas Hospitalares;
  - Nº de Interpeação, se aplicável;
  - Nº de fatura pró-forma, se aplicável;
  - Nº de fatura (definitiva), se aplicável;



- Ficheiro que se pretende submeter na plataforma\*\* (em anexo), se aplicável;
- Descrição detalhada do problema.

*\* opção apenas disponível para utilizadores responsáveis pela criação e manutenção de utilizadores na instituição.*

*\*\* apenas ficheiros do tipo: .tif, .tiff, .jpg, .jpeg, .pdf, .csv, .dat.*

**C.** Na situação de problemas na fase de interpelação/pré-validação, solicita-se o envio da seguinte informação, tendo em conta as seguintes situações

**C.1. Alteração de dados na interpelação**

- **Assunto:** FHS – Alteração de dados na interpelação
- **Corpo da mensagem:**
  - Designação da Instituição;
  - Designação da Companhia de Seguros;
  - Número de interpelação;
  - Dados a alterar;
  - Referência à comunicação com a companhia de seguros.

**C.2. Alteração do estado da interpelação**

- **Assunto:** FHS – Alteração do estado da interpelação
- **Corpo da mensagem:**
  - Designação da Instituição;
  - Designação da Companhia de Seguros;
  - Número de interpelação;
  - Novo estado para a interpelação;
  - Motivo para alteração do estado;
  - Referência à comunicação com a companhia de seguros.

**C.3. Alteração do estado da interpelação Pré-validada**

- **Assunto:** FHS – Alteração do estado da interpelação Pré-validada
- **Corpo da mensagem:**
  - Designação da Instituição;
  - Designação da Companhia de Seguros;
  - Número de interpelação;
  - Nova data limite para a interpelação;
  - Motivo para alteração do estado;
  - Referência à comunicação com a companhia de seguros.

**C.4. Anulação da interpelação\***



- **Assunto:** FHS – Anulação da interpelação
- **Corpo da mensagem:**
  - Designação da Instituição;
  - Designação da Companhia de Seguros;
  - Número de interpelação;
  - Motivo da anulação;
  - Referência à comunicação com a companhia de seguros.

*\*Só deve ser enviado um pedido de anulação por email.*

D. Na situação de problemas na fase de validação/faturação, solicita-se o envio da seguinte informação, tendo em conta as seguintes situações:

D.1. Construção de ficheiros

- **Assunto:** FHS – Construção de ficheiros
- **Corpo da mensagem:**
  - Designação da Instituição;
  - Designação da Companhia de Seguros;
  - Nome do ficheiro que se pretende submeter na plataforma;
  - Ficheiro que se pretende submeter na plataforma (anexo);
  - Descrição detalhada do problema.

D.2. Submissão de faturas

- **Assunto:** FHS – Submissão de faturas
- **Corpo da mensagem:**
  - Designação da Instituição;
  - Designação da Companhia de Seguros;
  - Nome do ficheiro que se pretende submeter na plataforma;
  - Ficheiro que se pretende submeter na plataforma (anexo);
  - Descrição detalhada do problema.

D.3. Anulação de faturas pró-forma\*

- **Assunto:** FHS – Anulação de faturas pró-forma
- **Corpo da mensagem:**
  - Designação da Instituição;
  - Designação da Companhia de Seguros;
  - Número da Interpelação;
  - Número da fatura pró-forma;
  - Motivo da anulação;
  - Referência à comunicação com a companhia de seguros.



*\*Só deve ser enviado um pedido de anulação por email.*

**D.4. Anulação de faturas definitivas\***

- **Assunto:** FHS – Anulação de faturas definitivas\*
- **Corpo da mensagem:**
  - Designação da Instituição;
  - Designação da Companhia de Seguros;
  - Número da Interpelação;
  - Número da fatura pró-forma;
  - Número de fatura definitiva;
  - Motivo da anulação;
  - Referência à comunicação com a companhia de seguros.

*\*Só deve ser enviado um pedido de anulação por email.*

**D.5. Alteração do estado da fatura pró-forma validada**

- **Assunto:** FHS – Alteração do estado da fatura pró-forma validada
- **Corpo da mensagem:**
  - Designação da Instituição;
  - Designação da Companhia de Seguros;
  - Número da Interpelação;
  - Número da fatura pró-forma;
  - Motivo da alteração;
  - Referência à comunicação com a companhia de seguros.

**E. Na situação de problema no fluxo de informação, solicita-se o envio da seguinte informação:**

- **Assunto:** FHS – Fluxo de informação
- **Corpo da mensagem:**
  - Designação da Instituição;
  - Designação da Companhia de Seguros;
  - Número da interpelação;
  - Descrição detalhada da questão.

**F. Na situação de evidência de indisponibilidade no serviço/aplicação, solicita-se o envio da seguinte informação:**

- **Assunto:** FHS – Indisponibilidade
- **Corpo da mensagem:**



- Identificação da Instituição;
  - Identificação do Requerente;
  - Contacto direto do Requerente;
  - Ativo aplicacional;
  - Anomalia/Sintoma;
  - Tempo da incidência.
- G.** Na situação de evidência de lentidão no serviço/aplicação, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** FHS – Lentidão
  - **Corpo da mensagem:**
    - Designação da Instituição;
    - Nome de Utilizador;
    - Descrição detalhada do problema.
- H.** Na situação de outras questões funcionais relacionadas com a plataforma FHS, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** FHS – Outras questões funcionais
  - **Corpo da mensagem:**
    - Descrição detalhada da questão.
- I.** Na situação de outras questões técnicas relacionadas com a plataforma FHS, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** FHS – Outras questões técnicas
  - **Corpo da mensagem:**
    - Designação da Instituição;
    - Nome de Utilizador;
    - Descrição detalhada do problema.
- J.** Na situação de apresentação de sugestões/reclamações relacionadas com a plataforma FHS, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** FHS – Sugestões / Reclamações
  - **Corpo da mensagem:**
    - Descrição detalhada do problema.

## IMPORTANTE:



Refere-se 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:**

- A intervenção da equipa de suporte (*Service Desk*) na resolução de problemas deve ser invocada depois de ter sido confirmado que os procedimentos efetuados estão em conformidade com a informação disponibilizada no Manual de Procedimentos.
- A resposta aos pedidos de intervenção será dada em função da gravidade do problema reportado.
- Sempre que seja considerado adequado, deve ser referido ao requerente que a intervenção da equipa de suporte na resolução de problemas só deve ser invocada depois de ter sido confirmado que os procedimentos efetuados, anteriores à verificação do problema, estão conformes com a informação declarada na documentação da aplicação.