



## Âmbito do Documento

O presente documento traduz o modelo de comunicação entre o Centro de Suporte da SPMS e clientes do Portal de Requisição de Vinhetas e Receitas (PRVR).

Os clientes são:

- Prescritor particular;
- Entidade prescritora;
- Outros clientes.

## Modelo de Comunicação

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

- A. Registo na plataforma;
- B. Gestão de utilizadores;
- C. Gestão de entidades;
- D. Encomendas;
- E. Utilização da plataforma;
- F. Reconhecimento da EUsw;
- G. Pedido de informação;
- H. Indisponibilidade;
- I. Sugestões/Reclamações;
- J. Outras questões.

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

Preferencialmente, qualquer comunicação de problemas, deve ser efetuada através da plataforma PRVR, por via da funcionalidade **Contacto**.

É também possível 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), de acordo com as seguintes regras:

- A. Na situação de problemas relacionados com o registo na plataforma, solicita-se o envio da informação identificada, tendo em conta as seguintes situações:
  - A.1. PIN/Token
    - **Assunto:** PRVR – PIN/Token
    - **Corpo da mensagem:**



- Nome clínico;
- Número de cédula;
- Contextualização do pedido.

**NOTA:** Aplicável apenas aos prescritores Odontologistas. Os prescritores inscritos na Ordem dos Médicos e Ordem dos Médicos Dentistas, devem contactar a Ordem a que pertencem para obter o respetivo PIN/*Token*.

#### A.2. Conta bloqueada

- **Assunto:** PRVR – Conta Bloqueada
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome clínico;
  - Número de cédula;
  - Contextualização do pedido.

#### A.3. Registo de utilizador de entidade prescritora

- **Assunto:** PRVR – Registo de utilizador de entidade prescritora
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome completo;
  - Designação da instituição;
  - Telemóvel;
  - Telefone;
  - Email;
  - Formulário preenchido corretamente com assinatura digital válida.

#### A.4. Registo de prescritores

- **Assunto:** PRVR – Registo de prescritores
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome clínico;
  - Número de cédula;
  - Contextualização do pedido.

**B.** Na situação de problemas/pedidos relacionados com a gestão de utilizadores, solicita-se o envio da informação identificada, tendo em conta as seguintes situações:

#### B.1. Recuperação de dados de acesso (Utilizador e/ou Password)

- **Assunto:** PRVR – Recuperação de dados de acesso
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome completo;



- Nome clínico;
- Número de cédula;
- Telemóvel;
- Email;
- Contextualização do pedido.

#### B.2. Associação de estabelecimentos a prescriptor

- **Assunto:** PRVR – Associação de estabelecimentos a prescriptor
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome clínico;
  - Número de cédula;
  - Número de Identificação Fiscal;
  - Identificação do estabelecimento;
  - Contextualização do pedido.

#### B.3. Alteração/Correção de contactos

- **Assunto:** PRVR – Alteração/Correção de contactos
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome clínico;
  - Número de cédula;
  - Número de Identificação Fiscal;
  - Telemóvel atual/novo, quando aplicável;
  - Email atual/novo, quando aplicável;
  - Cópia do B.I./C.C. ou Cartão da respetiva Ordem válido.

**NOTA:** Aplicável apenas nos casos em que o utilizador desconhece os seus dados de acesso (utilizador e senha) ao portal e não tem acesso ao email/telemóvel utilizados aquando o seu de registo no portal.

#### B.4. Alteração/Correção do nome da etiqueta

- **Assunto:** PRVR – Alteração/Correção do nome da etiqueta
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome clínico;
  - Número de cédula;
  - Número de Identificação Fiscal;
  - Nome da etiqueta atual;
  - Novo nome da etiqueta.

#### B.5. Alteração/Correção do nome clínico

- **Assunto:** PRVR – Alteração/Correção do nome clínico



- **Corpo da mensagem:**
  - Nome clínico atual;
  - Nome clínico na Ordem;
  - Número de cédula;
  - Número de Identificação Fiscal;
  - Confirmação de alteração na respetiva Ordem;
  - Cópia do B.I./C.C. ou Cartão da respetiva Ordem válido.

**B.6. Alteração/Correção do nome do *username***

- **Assunto:** PRVR – Alteração/Correção do nome do *username*
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome clínico;
  - Número de cédula;
  - Número de Identificação Fiscal;
  - *Username* atual;
  - *Username* que deve constar.

**C.** Na situação de problemas/pedidos relacionados com a gestão de entidades, solicita-se o envio da informação identificada, tendo em conta as seguintes situações:

**C.1. Associação de prescriptor a estabelecimentos**

- **Assunto:** PRVR – Associação de prescriptor a estabelecimentos
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome de utilizador;
  - Designação da instituição;
  - Contextualização do pedido.

**C.2. Alteração/Correção de dados**

- **Assunto:** PRVR – Alteração/Correção de dados
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome de utilizador;
  - Designação da instituição;
  - Dados atuais;
  - Dados que devem constar;
  - Contextualização do pedido.

**C.3. Associação de locais de prescrição/estabelecimentos**

- **Assunto:** PRVR – Associação de prescriptor a estabelecimentos
- **Corpo da mensagem:**



- Nome de utilizador;
- Designação da instituição;
- Locais de prescrição, quando aplicável;
- Contextualização do pedido.

**D.** Na situação de problemas/pedidos relacionados com encomendas solicita-se o envio da informação identificada, tendo em conta as seguintes situações:

**D.1. Atraso na entrega da encomenda**

- **Assunto:** PRVR – Atraso na entrega da encomenda
- **Corpo da mensagem:**
  - Número de encomenda;
  - Nível de serviço escolhido;
  - Contextualização do pedido.

**D.2. Extravio da encomenda**

- **Assunto:** PRVR – Extravio da encomenda
- **Corpo da mensagem:**
  - Número de encomenda;
  - Lotes, se aplicável;
  - Contextualização do pedido.

**D.3. Pagamento da encomenda**

- **Assunto:** PRVR – Pagamento da encomenda
- **Corpo da mensagem:**
  - Número de encomenda;
  - Método de pagamento escolhido;
  - Contextualização do pedido.

**D.4. Reenvio de fatura**

- **Assunto:** PRVR – Reenvio de fatura
- **Corpo da mensagem:**
  - Número de encomenda;
  - Modo de reenvio da fatura (eletrónico ou em papel).

**D.5. Estado da encomenda**

- **Assunto:** PRVR – Estado da encomenda
- **Corpo da mensagem:**
  - Número de encomenda;



- Contextualização do pedido.

**D.6. Alteração/Correção da encomenda**

- **Assunto:** PRVR – Alteração/Correção da encomenda
- **Corpo da mensagem:**
  - Número de encomenda;
  - Morada correta, quando aplicável;
  - Contacto correto, quando aplicável.

**D.7. Devolução/Reenvio/Taxa de reenvio da encomenda**

- **Assunto:** PRVR – Devolução/Reenvio/Taxa de reenvio da encomenda
- **Corpo da mensagem:**
  - Número de encomenda;
  - Nova morada, quando aplicável;
  - Novo contacto, quando aplicável;
  - Contextualização do pedido.

**D.8. Registo de encomendas**

- **Assunto:** PRVR – Registo de encomendas
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome clínico, quando aplicável;
  - Número de cédula, quando aplicável;
  - Designação da instituição, quando aplicável;
  - Contextualização do pedido;
  - Outros elementos (*PrintScreens* aplicacionais, etc.).

**D.9. Troca de encomendas**

- **Assunto:** PRVR – Troca de encomendas
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome clínico, quando aplicável;
  - Número de cédula, quando aplicável;
  - Designação da instituição, quando aplicável;
  - Número de encomenda correto;
  - Número de encomenda trocado;
  - Contextualização do pedido.

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

- **Assunto:** PRVR – Utilização da plataforma



- **Corpo da mensagem:**
  - Nome completo;
  - Nome clínico, quando aplicável;
  - Número de cédula, quando aplicável;
  - Designação da instituição, quando aplicável;
  - Contextualização do pedido;
  - Outros elementos (*PrintScreens* aplicativos, etc.).
  
- F. Na situação de pedidos relacionados com o reconhecimento da EUsw, solicita-se o envio da seguinte informação:
  - F.1. PRVR - EUswP - Registo do Pedido
    - **Assunto:** PRVR – EUswP – Registo do Pedido
    - **Corpo da mensagem:**
      - Nome clínico;
      - Número de cédula;
      - Contextualização do pedido.
  - F.2. PRVR - EUswP - Estado do Pedido
    - **Assunto:** PRVR – EUswP – Estado do Pedido
    - **Corpo da mensagem:**
      - Nome clínico;
      - Número de cédula;
      - Código do pedido;
      - Contextualização do pedido.
  - F.3. PRVR - EUswP – Outras questões
    - **Assunto:** PRVR – EUswP – Outras questões
    - **Corpo da mensagem:**
      - Nome clínico;
      - Número de cédula;
      - Contextualização do pedido.
  
- G. Na situação de pedido de informação, solicita-se o envio da seguinte informação:
  - **Assunto:** PRVR – Pedido de informação
  - **Corpo da mensagem:**
    - Identificação do utilizador;
    - Nome clínico, quando aplicável;



- Número de cédula, quando aplicável;
  - Email, quando aplicável;
  - Telemóvel, quando aplicável;
  - Contextualização do pedido.
- H.** Na situação de evidência de indisponibilidade na plataforma PRVR ou de redução na respetiva qualidade, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** PRVR – Indisponibilidade
  - **Corpo da mensagem:**
    - Nome completo;
    - Nome clínico, quando aplicável;
    - Número de cédula, quando aplicável;
    - Designação da instituição, quando aplicável.
    - Contextualização do pedido.
- I.** Na situação de sugestões/reclamações relacionadas com a plataforma PRVR, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** PRVR – Sugestões/Reclamações
  - **Corpo da mensagem:**
    - Nome completo;
    - Nome clínico, quando aplicável;
    - Número de cédula, quando aplicável;
    - Contextualização do pedido.
- J.** Na situação de outras questões relacionadas com a plataforma PRVR, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** PRVR – Outras questões
  - **Corpo da mensagem:**
    - Nome completo;
    - Nome clínico, quando aplicável;
    - Número de cédula, quando aplicável;
    - Contextualização do pedido.

**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.

Em alternativa à comunicação de problemas 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 n.º 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.

**A referir:**

- Cada questão/problema, deve ser colocado 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.