



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.** Pedidos de acesso ao RNU;
- B.** Gestão de Utilizadores;
- C.** Registo de Profissionais;
- D.** Esclarecimentos Funcionais sobre WebRNU;
- E.** Normas, Negócio e Legislação;
- F.** Óbitos;
- G.** Resolução de um Utente duplicado;
- H.** Processo de identificação de Utentes Não Frequentadores;
- I.** Anomalias de integração com sistemas locais;
- J.** Erro na aplicação WebRNU;
- K.** Indisponibilidade de WebRNU;
- L.** Outras questões relacionadas com o 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, de acordo com as seguintes regras:

A. Na situação de pedidos de acesso ao Registo Nacional de Utentes (RNU), seja via aplicação (WebRNU) ou serviços, solicita-se o envio da informação, tendo em conta as seguintes situações:

A.1 Acesso aplicacional (WebRNU)

- **Assunto:** WebRNU – Pedidos de Acesso - Aplicacional
- **Corpo da mensagem:**
 - Instituição;
 - Descrição Detalhada da situação.

A.2 Acesso por serviços

- **Assunto:** WebRNU – Pedidos de Acesso – Serviços
- **Corpo da mensagem:**
 - Instituição;
 - Descrição Detalhada da situação.

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

B.1. Criação de acesso ao WebRNU

- **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.2. Alteração de perfil de acesso ao WebRNU

- **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.

B.3. Recuperação de senha de acesso ao WebRNU

- **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.



C. Na situação de pedidos de registo de profissionais, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** WebRNU – Registo de Profissionais
- **Corpo da mensagem:**
 - Nome Completo;
 - Data de Nascimento;
 - Nº Cédula Profissional;
 - Nome clínico;
 - BI;
 - NIF;

Condição: O médico tem de estar inscrito no PRVR.

D. Na situação de pedidos de esclarecimentos funcionais sobre WebRNU, solicita-se o envio da informação, tendo em conta as seguintes situações:

D.1. Dados de inscrição do utente

- **Assunto:** WebRNU - Inscrição do utente
- **Corpo da mensagem:**
 - Nome Completo;
 - Data de Nascimento;
 - Descrição detalhada da situação;
 - Outros elementos (*PrintScreen*, entre outros).

D.2. Identificação de Utente

- **Assunto:** WebRNU – Identificação de Utente
- **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;
 - Cópia do Cartão de Cidadão, se aplicável;
 - Comprovativo de alteração de dados do IRN, se aplicável;
 - Outros elementos (*PrintScreen*, entre outros).



D.3. Dados de Benefícios / Subsistema

- **Assunto:** WebRNU - Benefícios / Subsistema
- **Corpo da mensagem:**
 - Número de Utente (SNS);
 - Nome Completo;
 - Data de Nascimento;
 - Local de Inscrição do Utente (Centro de Saúde / Unidade de Saúde);
 - Tipo de Benefício / Motivo, a atribuir;

D.4. Outros esclarecimentos

- **Assunto:** WebRNU - Outros esclarecimentos
- **Corpo da mensagem:**
 - Número de Utente (SNS);
 - Nome Completo;
 - Data de Nascimento;
 - Descrição detalhada da situação;
 - Outros elementos (*PrintScreen*, entre outros).

E. Na situação de pedidos relacionados com normas, negócio e legislação, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** WebRNU – Normas, Negócio e Legislação
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada da questão/situação.

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

F.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);



- Data de Óbito;
- Descrição detalhada da situação.

F.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);
 - Data de Óbito;
 - Descrição detalhada da situação.

F.3. Outras questões relacionadas com óbitos

- **Assunto:** WebRNU – Outras questões - Óbitos
- **Corpo da mensagem:**
 - Número de Utente (SNS);
 - Nome Completo;
 - Data de Nascimento;
 - Local de Inscrição (Centro de Saúde / Unidade de Saúde);
 - Data de Óbito;
 - 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 IGFEJ (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.



G. 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).

H. Na situação de pedidos relacionados com o processo de identificação de utentes não frequentadores, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** WebRNU – Processo de identificação de Utentes Não Frequentadores
- **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;
 - Outros elementos (*PrintScreen*, entre outros).

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 anomalias de integração com sistemas locais, solicita-se o envio da seguinte informação (ex. SINUS, SONHO)
- **Assunto:** WebRNU – Anomalias de integração locais
 - **Corpo da mensagem:**
 - Número de Utente (SNS);
 - Nome Completo;
 - Data de Nascimento;
 - Descrição Detalhada da situação (Mensagem de erro, situação anómala);
 - Outros elementos (*PrintScreen*, entre outros).
- J. 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).
- 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.
- L. 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.



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 15 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, 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.