

Âmbito do Documento

O presente documento traduz o modelo de comunicação entre o Centro de Suporte da SPMS e clientes/ fornecedores de software de prescrição e/ou dispensa eletrónica em farmácia hospitalar – PEM-H.

Os clientes são:

- Entidades fornecedoras de *software* de Prescrição de medicamentos para Ambulatório Hospitalar.
- Entidades fornecedoras de *software* de Dispensa de medicamentos em Ambulatório Hospitalar.
- Farmácias Hospitalares
- Outros clientes.

Modelo de Comunicação

A comunicação de questões/problemas técnicos pode ser efetuada quando relacionada com:

- A. Normas de Prescrição de medicamentos para dispensa em ambulatório hospitalar
- B. Normas de Dispensa de medicamentos em ambulatório Hospitalar;
- C. Especificações técnicas dos serviços;
- D. Integração com a plataforma de interoperabilidade da SPMS;
- E. Identificação da farmácia Hospitalar para envio de ficheiros por serviços;
- F. Questão/problema relacionada com o(s) webservice(s);
- G. Reporte de informação de monitorização mensal;
- H. Outras questões relacionadas com a Prescrição/Dispensa em farmácia Hospitalar.

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

Qualquer comunicação de problemas deve ser efetuada via correio eletrónico para o endereço servicedesk@spms.min-saude.pt, de acordo com as seguintes regras:

- A. Na situação de questões relacionadas com as normas de prescrição para dispensa em farmácia hospitalar:
 - **Assunto:** PEM-H – Normas de prescrição
 - **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada da questão.

Modelo de Comunicação
Prescrição eletrónica e dispensa de medicamentos
para ambulatório hospitalar

B. Na situação de questões relacionadas com as normas de dispensa em farmácia hospitalar:

- **Assunto:** PEMH – Normas de dispensa
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada da questão.

C. Na situação de questões relacionadas com as especificações técnicas dos serviços:

- **Assunto:** PEM-H – Especificações técnicas dos serviços
- **Corpo da mensagem:**
 - Âmbito: Prescrição ou dispensa
 - Nº e descrição do item, nas especificações técnica;
 - Descrição detalhada da questão.

D. Relativamente à integração com a plataforma de interoperabilidade da SPMS:

Este pedido deve ser utilizado apenas fornecedores de Software para a submissão do documento de declaração de conformidade do fabricante.

- **Assunto:** PEM-H – assinatura da declaração de conformidade
- **Corpo da mensagem:**
 - Identificação da entidade;
 - Identificação do responsável da entidade, perante a SPMS, no processo PEM-H;
 - Endereço de correio eletrónico do responsável da entidade, perante a SPMS, no processo PEM-H;
 - Telemóvel do responsável da entidade, perante a SPMS, no processo PEM-H;
 - Identificação do produto de *software* e respetiva versão (sigla e denominação se aplicável);
 - Anexar o modelo de declaração de conformidade preenchido e devidamente assinado, bem como os exemplos de receitas, de acordo com os procedimentos definidos no processo de declaração de conformidade.

E. Identificação da farmácia Hospitalar para envio de ficheiros por serviços

Assunto: PEM-H – Credenciais de acesso por parte da farmácia hospitalar

Corpo da mensagem:

Envio do modelo “Requerimento para acesso aos Serviços de Prescrição e Dispensa de medicamentos para Ambulatório Hospitalar” preenchido.

Caso não possua assinatura digital, além do envio digital tem que enviar por correio para:

Requerimento para acesso aos Serviços de Prescrição e Dispensa de medicamentos para Ambulatório Hospitalar

Centro de Suporte dos SPMS, EPE

Av. João Crisóstomo, nº 9 – 3º piso | 1049-062 Lisboa.

F. Questão/problema relacionada com o(s) webservice(s):

• **Assunto:** PEMH – *Webservice*

• **Corpo da mensagem:**

- Identificação do *webservice*;
- Identificação do ambiente (testes ou produção);
- Contextualização da questão/problema;
- Código do aviso retornado pelo serviço, se aplicável;
- *RequestKey*, se aplicável;
- Diagnóstico efetuado, se aplicável;
- Ações corretivas efetuadas, se aplicável;
- Resultado das ações corretivas, se aplicável.

Na situação em que seja retornado um qualquer resultado do(s) serviço(s) não constante das tabelas de avisos identificadas nos documentos Especificação dos serviços para integração com o Registo Nacional de Utentes e Especificação dos serviços para integração com a Sistema Central de Prescrições, publicados no site da SPMS, deve ser enviada a seguinte informação:

- Data e hora do pedido, se aplicável;
- Ficheiro XML, se aplicável;

Modelo de Comunicação

Prescrição eletrónica e dispensa de medicamentos para ambulatório hospitalar

G. Na situação de questões relacionadas com o envio de informação de monitorização mensal, de software de prescrição e dispensa, deve ser assegurado o envio da informação identificada no processo de declaração de conformidade:

- **Assunto:** PEM-H – Informação de Monitorização Mensal
- **Corpo da mensagem:**
 - Identificação da entidade (empresa de software);
 - Identificação do software (sigla) e versão de software;
 - Identificação da instituição hospitalar (designação e código da farmácia hospitalar);
 - Total de receitas prescritas;
 - Número total de registos dispensados.

Nota: O envio da referida informação deverá ainda ser enviada com o seguinte formato:

Designação da instituição hospitalar	Código da farmácia hospitalar	Total de receitas prescritas	Número total de registos de dispensa
---	----------------------------------	---------------------------------	---

H. Na situação de outras questões relacionadas com a Prescrição eletrónica e Dispensa de medicamentos para ambulatório hospitalar:

- **Assunto:** PEMH – Outras questões
- **Corpo da mensagem:**
 - Âmbito: Prescrição ou dispensa
 - Descrição detalhada da questão;
 - Outros elementos (*PrintScreens* aplicativos, etc.), se aplicável;

A referir:

- A resposta aos pedidos de intervenção será dada em função da gravidade do problema reportado.
- 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.

Modelo de Comunicação

Prescrição eletrónica e dispensa de medicamentos para ambulatório hospitalar

- Às entidades fornecedoras de *software* de prescrição eletrónica e/ou dispensa de medicamentos para ambulatório hospitalar:
 - A intervenção da equipa de suporte na resolução de problemas só deve ser invocada depois de ter sido despistado todo e qualquer problema derivado da não conformidade, pelas aplicações, de requisitos identificados na documentação técnica.
 - A entidade fornecedora de *software* deve garantir a análise do problema e a sua resolução por meios próprios, sempre que possível.
- Às entidades Hospitalares:
 - A assistência a problemas de *software* só está assegurada caso este seja da responsabilidade desta da SPMS.