

Nº 23/2014/DRS/NFRNCCI/ACSS
DATA: 01-08-2014

CIRCULAR INFORMATIVA

PARA: Presidentes das Administrações Regionais de Saúde, I.P./ Equipas de Coordenação Regional (ECR)

ASSUNTO: Uniformização de procedimentos relativos ao Helpdesk da aplicação informática da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) – GestCareCCI

O circuito de referência dos utentes da RNCCI é feito, *online*, através da aplicação informática GestCare CCI.

Para dar apoio aos utilizadores da aplicação, na resolução de questões funcionais, está disponível um serviço de *Helpdesk* que funciona todos os dias úteis das 9h às 17h.

Com o objetivo de clarificar e agilizar procedimentos, relativamente aos pedidos de suporte, que são direcionados para o *helpdesk*, vem pela presente identificar-se as situações cujos pedidos devem continuar a ser direcionados directamente para o Núcleo Funcional da RNCCI para avaliação e envio ao *helpdesk* e as situações cujos pedidos devem ser direcionados diretamente pelos utilizadores para o *helpdesk*, com conhecimento da ECR, sem necessidade de avaliação prévia por parte do NF RNCCI.

I. Pedidos a direccionar directamente para o NF/RNCCI

a) Criação/alteração de acessos para unidades de internamento e equipas

Sempre que se verificam as situações que a seguir se identificam, não passíveis de serem realizadas pelos utilizadores, as Equipas de Coordenação Regional (ECR) devem formalizar o pedido ao NF/RNCCI.

- Alteração da capacidade instalada da unidade/equipa
- Contratualização com novas entidades prestadoras;
- Termo da vigência do contrato;
- Alteração da designação da unidade/equipa;
- Alteração da natureza jurídica da entidade prestadora.

De referir que a contratualização com novas entidades integradas ou a integrar a RNCCI ocorre em conformidade com o previsto em despacho do membro do Governo responsável pelas áreas da Saúde, da Solidariedade Social e da Segurança Social e do Orçamento. A criação de novas equipas é feita por indicação das Administrações Regionais de Saúde, I.P./ECR., junto do NF/RNCCI.

b) Alterações de dados com implicação na faturação dos prestadores de CCI

De acordo com o ofício circular n.º 2604/2014, da ACSS, I.P. relativo aos mapas de faturação gerados pelo sistema GestCareCCI, determina-se que:

- *Até ao dia 5 de cada mês, os prestadores devem verificar os registos existentes relativos ao mês anterior e solicitar ao serviço de helpdesk do GestCareCCI as alterações necessárias ou, sempre que possível, efectuar as mesmas na respetiva ficha do utente.*
- *Entre o dia 6 e o dia 9, são corrigidas pelo helpdesk as situações que não possam ser alteradas pelos prestadores e/ou ECL. As situações que podem ser alvo de alteração e correção pelos prestadores e/ou ECL serão devolvidas pelo helpdesk.*
- *No dia 10 de cada mês, é disponibilizado o mapa de faturação, reflectindo as alterações introduzidas nos dias anteriores.*

Nas situações em que, após essa data, se verificarem existirem diferenças entre o mapa gerado pelo GestCareCCI, as mesmas devem ser comunicadas ao NF/RNCCI, para que possam ser avaliadas e direccionadas para o helpdesk que efectuará as correções necessárias.

Pelo acima exposto, infere-se que para se proceder à alteração de datas, com implicação na faturação dos prestadores de CCI, é sempre necessário a validação prévia da Equipa de Coordenação Local (ECL).

Esta equipa pode solicitar directamente ao *helpdesk*, com conhecimento à ECR, as modificações necessárias desde que o faça até ao dia 5 de cada mês. Após esta data, os pedidos têm de ser direccionados para o NF/RNCCI para respetiva avaliação e envio ao *helpdesk*

II. Pedidos a direccionar pelos utilizadores para o *Helpdesk*, com conhecimento da ECR

Todos pedidos que se relacionam com cancelamento e reativação de episódios, transferências, alteração de estados, registos incorrectos de alta/óbito, e os demais que se relacionam com questões de rotina dos utilizadores, não enquadráveis no ponto I, e que carecem de intervenção do *helpdesk* para alteração e/ou correção de situações, devem ser direccionados directamente para o serviço de *helpdesk*, cujo endereço electrónico é: ServiceDesk@spms.min-saude.pt

Mais se informa que todos os pedidos de intervenção devem ser elaborados com base no modelo de comunicação que se anexa.

Esta alteração visa agilizar os procedimentos relativos a pedidos cuja intervenção se quer direta e imediata para resolução de situações que têm implicações na libertação de vagas e na colocação dos doentes por parte das equipas.

Dado que o acima mencionado tem reflexos e implicações na atuação de todos os utilizadores da aplicação GestCareCCI (nomeadamente Equipas de Gestão de Altas, ECL, Unidades de Internamento e Equipas de Cuidados Continuados Integrados), solicita-se a V.Exas. que a presente circular seja objecto de divulgação junto das entidades/equipas da v/área de influência.

O Presidente do Conselho Diretivo



Digitally Signed by João Carlos
Carvalho das Neves
DN: CN=João Carlos Carvalho das
Neves, OU=Administração Central do
Sistema de Saúde IP, O=Ministério
da Saúde, C=PT
Reason:
Date: 2014-08-01T12:25:23

(João Carvalho das Neves)