



FAQs

Entidades Prescritoras

Versão 2 | setembro 2017



Portal de Requisição de Uinhetas e Receitas



SPMS_{EPE}
Serviços Partilhados do
Ministério da Saúde



SNS
SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE

A. Registo de responsável técnico da entidade prescritora privada

1. Sou uma entidade prescritora privada. Como registo utilizadores?
2. Quantos utilizadores com perfil de Responsável Técnico pode ter uma entidade?

B. Gestão de utilizadores

1. Que tipo de perfil de utilizadores existe e quais as suas permissões?
2. Posso criar utilizadores da minha entidade no Portal?
3. Posso utilizar um número de telemóvel de uma operadora estrangeira ao criar um utilizador?
4. Posso associar prescritores a estabelecimentos no Portal?
5. O que significa a mensagem de erro "Prescritor não registado ou inativo" que obtenho no preenchimento do formulário de associação de um prescritor a estabelecimentos?
6. Não recebi nenhum email e/ou SMS conforme indicações dadas pelo Portal.
7. O sistema refere que os códigos recebidos por email e/ou SMS para completar o registo estão incorretos.

C. Acesso ao Portal

1. Quantas tentativas de inserção da password disponho para a realização do registo no Portal?
2. Esqueci-me da password. Como posso recuperá-la?
3. Esqueci-me do nome de utilizador. Como posso recuperá-lo?
4. Estive ausente do computador durante algum tempo e quando voltei já não consegui aceder.
5. Estou com problemas na utilização do Portal. Como posso solicitar ajuda?
6. O que é o código de validação que surge nas caixas “Confirmar dados” e “Entrar na conta”?
7. Corro o risco dos meus dados pessoais serem vistos por terceiros?

D. Alteração do perfil de utilizador da entidade

1. Onde posso consultar os dados do meu perfil?
2. Que dados de utilizador é que eu posso alterar?
3. Posso alterar o número de telemóvel e/ou de email fornecidos no momento da criação?
4. Posso alterar a password de acesso ao Portal?
5. Posso alterar o nome clínico diretamente no meu perfil?

E. Requisição de vinhetas e receitas

1. Que alterações existem às atuais vinhetas?
2. Desde quando é obrigatória a utilização dos novos modelos de vinhetas?
3. Que produtos posso encomendar através do Portal de Requisição de Vinhetas e Receitas?
4. Só posso encomendar vinhetas através do Portal de Requisição de Vinhetas e Receitas?
5. Quais as quantidades máximas permitidas por encomenda?
6. Quais as quantidades mínimas permitidas por encomenda?
7. Que informação tenho que fornecer para realizar uma encomenda?
8. Uma entidade prescritora pode realizar uma encomenda para um médico que não tenha efetuado o respetivo registo no Portal?

E. Requisição de vinhetas e receitas

9. Qual a periodicidade com que se deve efetuar a requisição?
10. Quando recebo a minha encomenda?
11. Encomendas não entregues ou que não correspondem ao solicitado. Como proceder?
12. O que acontece às encomendas não entregues?
13. Não estava ninguém no meu consultório para receber a encomenda e portanto foi devolvida. Como posso pedir para a entregarem outra vez?
14. As minhas vinhetas acabaram. Como posso obtê-las mais rapidamente?
15. Como posso mudar o nome da etiqueta?
16. Posso alterar uma encomenda após a submissão no Portal?
17. Tenho uma encomenda no estado "Anomalias". Como proceder?

E. Requisição de vinhetas e receitas

18. Posso encomendar blocos de receitas através do Portal?
19. Posso utilizar uma morada estrangeira como morada de faturação e de receção da encomenda?

F. Pagamento de encomendas

1. Como é que posso pagar as encomendas?
2. Quanto tempo tenho para pagar uma encomenda após receber a referência de pagamento?
3. Posso consultar a data limite de pagamento de uma encomenda no Portal?

A. Registo de entidades prescritoras

1. Sou uma entidade prescritora privada. Como registo utilizadores?

A entidade privada tem que solicitar o registo do seu responsável técnico, conforme o Guia “Registo de responsável técnico” disponível na área “Ajuda” deste Portal.

Após a receção dos seus dados de acesso ao Portal de Requisição de Vinhetas e Receitas, o responsável técnico pode criar outros utilizadores com o perfil de Responsável Técnico ou Administrativo para a sua entidade.

2. Quantos utilizadores com perfil de Responsável Técnico pode ter uma entidade?

Após a registo do primeiro responsável técnico de acordo com o Guia “Registo de responsável técnico” disponível na área “Ajuda” deste Portal, compete à entidade definir o número de utilizadores com este perfil.

B. Gestão de utilizadores

1. Que tipo de perfil de utilizadores existem e quais as suas permissões?

Existem dois tipos de perfis de utilizadores de entidades prescritoras:

Administrativo, que pode realizar os seguintes serviços:

- › Consultar e alterar os seus dados pessoais e a sua password, através da opção “Minha informação”;
- › Recuperar a sua password de acesso, através da opção “Recuperar password”;
- › Criar e submeter novas encomendas, através da opção “Estabelecimentos/locais”;
- › Consultar as encomendas que submeteu, através da opção “Requisições”;
- › Consultar e alterar encomendas guardadas no Portal, através da opção “Requisições”.

Responsável Técnico, que pode realizar os seguintes serviços:

- › Criar e gerir utilizadores da sua entidade;
- › (Des)associar prescritores a estabelecimentos.
- › Consultar e alterar os seus dados pessoais e a sua password, através da opção “Minha informação”;
- › Recuperar a sua password de acesso, através da opção “Recuperar password”;
- › Criar e submeter encomendas para a sua entidade ou para prescritores da sua entidade, através da opção “Estabelecimentos/locais”;
- › Consultar todas as encomendas associadas à sua entidade, através da opção “Requisições”;
- › Alterar e submeter todas as encomendas guardadas no Portal, através da opção “Requisições”.

B. Gestão de utilizadores

2. Posso criar utilizadores da minha entidade no Portal?

Sim. Para saber como criar utilizadores da sua entidade, consulte o Guia “Criação e manutenção de utilizadores” para entidade prescritora disponível na área “Ajuda” deste Portal.

3. Posso utilizar um número de telemóvel de uma operadora estrangeira ao criar um utilizador?

Não. O formulário de registo de profissional só aceita números de telemóvel de operadoras portuguesas. Se não tem um número de uma operadora portuguesa, utilize somente o contacto de email.

B. Gestão de utilizadores

4. Posso associar prescritores a estabelecimentos no Portal?

A associação dos prescritores aos estabelecimentos pode ser feita pela respetiva entidade prescritora na sua área ou durante a requisição de uma encomenda. Para associar um prescritor a um estabelecimento:

- Na respetiva área da entidade prescritora, consulte o Guia "Associação de prescritores a estabelecimentos" para entidades prescritoras disponível na área "Ajuda" deste Portal;
- Durante a realização de uma encomenda, consulte o Guia "Nova encomenda" para entidade prescritora disponível na área "Ajuda" deste Portal.

Os prescritores recebem uma notificação a dar conta dos estabelecimentos que os associaram.

5. O que significa a mensagem de erro "Prescritor não registado ou inativo" que obtenho no preenchimento do formulário de associação de um prescritor a estabelecimentos?

Esta mensagem é apresentada quando o prescritor não se encontra registado ou ativo no Portal e, como tal, não é possível realizar a sua associação. Contacte o prescritor em causa para verificar estado.

B. Gestão de utilizadores

6. Não recebi nenhum email e/ou SMS conforme indicações dadas pelo Portal.

Verifique se introduziu corretamente os dados de contacto. No caso do email, o utilizador deve verificar ainda se o recebeu na caixa de spam.

Se o email e o número de telemóvel estiverem corretos e o problema persistir, contacte-nos.

7. O sistema refere que os códigos recebidos por email e/ou SMS para completar o registo estão incorretos.

Verifique se introduziu corretamente o código de validação. Se o problema persistir, contacte-nos.

C. Acesso ao Portal

1. Quantas tentativas de inserção da password disponho para a autenticação no Portal?

Dispõe de cinco tentativas de introdução da password. Após esse limite, e por razões de segurança, o sistema bloqueia o acesso e terá que realizar a “Recuperação da password”.

Para mais informações, consulte o Guia “Recuperação da password” para entidade prescritora disponível na área “Ajuda” deste Portal.

2. Esqueci-me da password. Como posso recuperá-la?

Para recuperar a sua password de acesso, deve seleccionar a opção “Recuperar password” na caixa “Entrar na sua conta”. Este método de recuperação de password implica que tenha acesso ao seu email e/ou ao seu telemóvel. Se não tem, contacte-nos para que possamos atualizar os seus contactos e, posteriormente, possa realizar o processo de recuperação de password descrito.

Para mais informações, consulte o Guia “Recuperação da password” para entidade prescritora disponível na área “Ajuda” deste Portal.

C. Acesso ao Portal

3. Esqueci-me do nome de utilizador. Como posso recuperá-lo?

Para recuperar o seu nome de utilizador, deve seleccionar a opção “Recuperar password” na caixa “Entrar na sua conta”. Este método de recuperação de password implica que tenha acesso ao seu email e/ou ao seu telemóvel. Se não tem, contacte-nos para que possamos atualizar os seus contactos e, posteriormente, possa realizar o processo de recuperação de password descrito.

Para mais informações, consulte o Guia “Recuperação da password” para entidades prescritoras disponível na área “Ajuda” deste Portal.

4. Estive ausente do computador durante algum tempo e quando voltei já não consegui aceder?

Por motivos de segurança, a sua sessão termina se não existir atividade durante um longo período e é reencaminhado para a página de autenticação do Portal.

Se deseja continuar a navegar no Portal, introduza novamente os seus dados de acesso (utilizador e password).

C. Acesso ao Portal

5. Estou com problemas na utilização do Portal. Como posso solicitar ajuda?

A comunicação de problemas relativas ao acesso ou utilização Portal deve ser efetuada através do formulário de contacto disponível neste Portal ou do Número Verde 220 129 818, todos os dias, 24h.

6. O que é o código de validação que surge na caixa “Confirmar dados” e “Entrar na conta”?

O código de validação (CAPTCHA - Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart) é um recurso anti-spam utilizado para verificar se o Portal está a ser acedido por um ser humano e consiste na introdução manual de um número conforme apresentado numa imagem.

Se não conseguir visualizar corretamente o número, deve seleccionar a imagem para obter um novo código, de forma a que possa introduzir esse número no campo em branco apresentado no lado direito da imagem e, posteriormente, prosseguir com o registo ou a autenticação no Portal.

C. Acesso ao Portal

7. Corro o risco dos meus dados pessoais serem vistos por terceiros?

Toda a atividade é feita de forma encriptada (https) por forma a que mais ninguém possa ter acesso à informação enviada e recebida da aplicação.

D. Alteração do perfil de utilizador da entidade

1. Onde posso consultar os dados do meu perfil?

Após autenticação no Portal, pode consultar os seus dados na área “Minha informação”.

Para mais informações, consulte o Guia “Consulta do perfil do utilizador” para entidades prescritoras disponível na área “Ajuda” deste Portal.

2. Que dados do perfil de utilizador é que eu posso alterar?

Depois de aceder à área de gestão de perfil, designada como “Minha informação”, mediante a introdução dos dados de acesso (utilizador e password) na caixa “Entrar na conta”, pode alterar:

- Os seus dados pessoais: nome completo, sexo, data de nascimento e NIF;
- Os seus contactos (telefone, telemóvel e email) ;
- A sua password de acesso.

D. Alteração do perfil de utilizador da entidade

3. Posso alterar o número de telemóvel e/ou de email fornecidos no momento do registo?

Sim. Após a autenticação no Portal, pode alterar os seus contactos na área “Minha informação”.

4. Posso alterar a password de acesso ao Portal?

Sim. Após a autenticação no Portal, pode alterar a sua password de acesso através da opção “Alterar password” disponível na área “Minha informação”.

5. Posso alterar o nome clínico diretamente no meu perfil?

A alteração do nome clínico deve ser feita junto da sua entidade profissional, não podendo ser alterada diretamente pelo profissional na sua área de gestão de perfil, designada como “Minha informação”, uma vez que se trata de uma informação que é validada com a entidade profissional.

E. Requisição de vinhetas e receitas

1. Que alterações existem às atuais vinhetas?

As vinhetas de prescritores passam a ser numeradas, com holograma e de cor azul.

As vinhetas de local de prescrição passam a ser numeradas, com holograma e cor azul. As vinhetas verdes de local de prescrição, relativas ao regime especial de comparticipação de medicamentos para pensionistas, passam também a ser numeradas e a dispor de holograma.

2. Desde quando é obrigatória a utilização dos novos modelos de vinhetas?

De acordo com o Despacho n.º 13381/2012, de 12 de outubro, o início da utilização dos novos modelos de vinhetas, aprovados pela Portaria n.º 137-A/2012, de 11 de maio, é efetuada nos seguintes termos:

- A partir do dia **1 de janeiro de 2013** é obrigatória a utilização dos novos modelos de vinhetas;
- A partir do dia **1 de dezembro de 2012**, altura em que será disponibilizado o registo de encomendas na aplicação de requisição de vinhetas, são emitidos os novos modelos de vinhetas, podendo, até 31 de dezembro de 2012, coexistir a sua utilização com as dos modelos em uso de vinhetas não numeradas.

E. Requisição de vinhetas e receitas

3. Que produtos posso encomendar através do Portal de Requisição de Vinhetas e Receitas?

No Portal de Requisição de Vinhetas e Receitas, pode encomendar folhas de vinhetas de prescritores/médicos, assim como blocos de receituários.

4. Só posso encomendar vinhetas através da Portal de Requisição de Vinhetas e Receitas?

A encomenda de vinhetas pode ser realizada:

- Pelo interessado, diretamente através do Portal de Requisição de Vinhetas e Receitas;
- Através de um posto de atendimento das Administrações Regionais de Saúde (ARS), das Unidades Locais de Saúde (ULS) e da respetiva entidade profissional, caso o prescritor não disponha de meios para realizar a encomenda diretamente através da Internet.

E. Requisição de vinhetas e receitas

5. Quais as quantidades máximas permitidas por encomenda?

A quantidade máxima de folhas de vinhetas permitidas por encomenda é de 300 folhas, sendo que cada folha contém 50 vinhetas.

6. Quais as quantidades mínimas permitidas por encomenda?

A quantidade mínima de folhas de vinhetas permitidas por encomenda é de 10 folhas, sendo que cada folha contém 50 vinhetas de 1 bloco de receitas, que contém 100 receitas.

E. Requisição de vinhetas e receitas

7. Que informação tenho que fornecer para realizar uma encomenda?

Para realizar uma encomenda, é necessário indicar o número de contribuinte (NIF), a morada de entrega, a morada de faturação e o email.

8. Uma entidade prescritora pode realizar uma encomenda para um médico que não tenha efetuado o respetivo registo?

Não. Uma entidade prescritora só pode realizar encomendas para prescritores que já tenham efetuado o registo e se encontrem associados à entidade.

E. Requisição de vinhetas e receitas

9. Qual a periodicidade com que se deve efetuar a requisição?

As requisições podem ser realizadas em qualquer altura, recomendando-se no entanto que sejam realizados pedidos mensais.

10. Quando recebo a minha encomenda?

A encomenda será entregue na morada indicada aquando da requisição, via correio registado, no prazo máximo de três dias úteis após confirmação de pagamento.

No caso de ter selecionado a opção “entrega urgente” e pago a respetiva taxa de urgência, a entrega ser-lhe-á efetuada no dia útil seguinte à encomenda.

E. Requisição de vinhetas e receitas

11. Encomendas não entregues ou não correspondem ao solicitado.

Se a encomenda não foi entregue ou não corresponde ao solicitado, deve registar o sucedido na aplicação de requisição de vinhetas, através da opção "Criar evento" apresentada na área de "Encomendas", para que possamos proceder ao seu reenvio.

Para mais informações, consulte o Guia "Comunicação de ocorrências" para prescritores particulares disponível na área "Ajuda" deste Portal. Adicionalmente, pode contactar-nos.

12. O que acontece às encomendas não entregues?

As encomendas não entregues são devolvidas à entidade contratada para a produção e expedição, onde ficarão a aguardar por um período máximo de seis meses a solicitação de reenvio. Os custos de reenvio são faturados.

Se a encomenda não for reclamada no período de seis meses, a entidade responsável pela produção e expedição procede à sua destruição, através de um procedimento seguro e auditado.

E. Requisição de vinhetas e receitas

13. Não estava ninguém no meu consultório para receber a encomenda e portanto foi devolvida. Como posso pedir para a entregarem outra vez?

Para solicitar o reenvio da encomenda, deve contactar-nos, indicando:

- A identificação da encomenda conforme consta na aplicação;
- Os seus contactos;
- O dia e a hora da sua conveniência para a receção da encomenda.

Para mais informações, consulte o Guia “Comunicação de ocorrências” para prescriptor particular disponível na área “Ajuda” deste Portal.

14. As minhas vinhetas acabaram. Como posso obtê-las mais rapidamente?

Preencha uma nova encomenda e opte pelo nível de serviço urgente, que lhe entregará os produtos em 24 horas. Este serviço tem um custo adicional e um limite de cinco folhas de vinhetas por encomenda. A produção só é iniciada com o pagamento. Para mais informações, consulte o Guia "Nova encomenda" para prescriptor particular disponível na área “Ajuda” deste Portal.

E. Requisição de vinhetas e receitas

15. Como posso mudar o nome da etiqueta?

O nome da etiqueta corresponde ao nome clínico, exceto quando o número de caracteres do nome clínico é superior a 20 caracteres.

Para alterar o nome da etiqueta, por favor contacte-nos.

16. Posso alterar uma encomenda após a submissão no Portal?

Não. Uma encomenda só é editável pelo prescriptor enquanto não for submetida no Portal e estiver no estado "Em carrinho". Se quer alterar uma encomenda já submetida no Portal, a mesma deve ser eliminada para que possa criar uma nova.

Enquanto existirem encomendas no estado "A pagamento" (pendentes de pagamento), não pode submeter novas encomendas.

Para mais informações, consulte o Guia "Alteração de encomendas" para prescriptor particular disponível na área "Ajuda" deste Portal.

E. Requisição de vinhetas e receitas

17. Tenho uma encomenda no estado "Anomalias". Como proceder?

Se uma encomenda estiver no estado "Anomalias", deve registar o sucedido na aplicação de requisição de vinhetas, através da opção "Criar evento", para que possamos analisar a situação.

Para mais informações, consulte o Guia "Comunicação de ocorrências" para prescriptor particular disponível na área "Ajuda" deste Portal.

18. Posso já encomendar blocos de receitas através do Portal?

Sim, já é possível encomendar blocos de receitas através do Portal, aplicando-se o mesmo procedimento para encomenda que às vinhetas.

19. Posso utilizar uma morada estrangeira como morada de faturação e de receção da encomenda?

Não. O formulário de requisição de encomendas só aceita moradas portuguesas.

F. Pagamento de encomendas

1. Como é que posso pagar as encomendas?

As encomendas podem ser pagas através de um dos seguintes meios:

- Payshop – Modo de pagamento de compras, através de referência única permitindo efetuar pagamentos nos pontos de rede Payshop.
- Multibanco – Modo de pagamento de compras, através de referência única permitindo efetuar pagamentos em ATMs e em sistemas de homebanking.
- Cartão Crédito – Modo de pagamento de compras, através de redirecionamento para a página da Redunivre.

2. Quanto tempo tenho para pagar uma encomenda após receber a referência de pagamento?

As referências de pagamento têm validade de cinco dias, findo os quais a encomenda é eliminada do Portal e é necessário efetuar uma nova encomenda.

F. Pagamento de encomendas

3. Posso consultar a data limite de pagamento de uma encomenda no Portal?

Sim. A data limite de pagamento de uma encomenda é apresentada no resumo dessa encomenda acessível, após a autenticação no Portal, através da área “Encomendas”.

Para mais informações, consulte o Guia "Consulta de encomendas" para prescriptor particular disponível na área "Ajuda" deste Portal.

Se não encontrou resposta para a sua pergunta,
deve:

- Consultar os outros guias disponíveis na área
“Ajuda”

ou

- Enviar-nos os seus comentários/sugestões através
da opção “Contacto”.

