



# PORTAL<sup>DO</sup> UTENTE

**CLIQUE PELA SUA SAÚDE**

<https://servicos.min-saude.pt/utente/portal>

GUIA DE CAMPANHA

# ÍNDICE

## I - INTRODUÇÃO À CAMPANHA

I.1 - Como funciona a campanha?

I.2 - Nesta campanha queremos...

## 2 - MINISTÉRIO DA SAÚDE

## 3 - PORTAL DO UTENTE

## 4 - A CAMPANHA

4.1 – Fase 1 – Experimenta

4.2 – Fase 2 – Avalia

4.3 – Fase 3 – Recomenda

4.4 – Fase 4 – Reporta

4.5 – Código de conduta de um youzzer™

# BEM-VINDOS AO PORTAL DO UTENTE

Prezado youzzer™,

Agradecemos a sua participação nesta campanha de promoção do **Portal do Utente**.

Convidamo-lo a registar-se e a conhecer as diferentes ferramentas do portal, dirigidas aos utentes do Serviço Nacional de Saúde (SNS).

Das diferentes utilidades, destacamos:

- » a marcação online de consultas;
- » o registo dos seus dados, para futura monitorização;
- » o pedido de receituário crónico;
- » a criação do eBoletim Infantil e Juvenil, que lhe permite, mais facilmente, seguir o crescimento do seu filho;
- » o contacto com o seu médico de família;

E muito mais! Descubra e utilize o **Portal do Utente!**

Clique pela sua saúde!

Marta Cannas Sousa



# I. INTRODUÇÃO À CAMPANHA

The image features a minimalist, abstract design. A large teal shape dominates the left and center, sloping downwards from left to right. To its right, a grey shape also slopes downwards, meeting the teal one. In the bottom-left corner, a green shape is visible. Scattered across the teal and green areas are numerous white squares of varying sizes, some of which are arranged in a grid-like pattern, suggesting a digital or data-related theme.

# NESTA CAMPANHA QUEREMOS...

## DAR A CONHECER O PORTAL DO UTENTE DO MINISTÉRIO DA SAÚDE

### 1. EXPERIMENTA

Nesta campanha poderás ficar a conhecer o **Portal do Utente do Ministério da Saúde** e ficar a conhecer os diferentes serviços disponíveis online.

### 2. AVALIA

Depois, aproveita a oportunidade para partilhar esta experiência com os teus amigos, familiares e conhecidos. Divulga e desafia os teus amigos a experimentarem. Como sabes, todas as opiniões contam e nós ficamos ansiosamente à espera que as partilhes connosco no Blog de campanha!

### 3. RECOMENDA

Se já deste a conhecer, recomendaste e promoveste junto de todos os teus amigos, familiares e conhecidos o **Portal do Utente do Ministério da Saúde**, então, agora é a altura ideal para nos informares das acções de passa-a-palavra e de nos contares como foi a tua experiência.

### 4. REPORTA

Envia-nos a tua avaliação fiel sobre **Portal do Utente do Ministério da Saúde**. Partilha também a tua opinião com os teus amigos, familiares e conhecidos via Facebook e Twitter.  
Se fizeres parte de um Blog, este também é um excelente meio de partilha.

## 2. MINISTÉRIO DA SAÚDE



# MINISTÉRIO DA SAÚDE

## ASSEGURAR O PRESENTE, PROTEGER O FUTURO

O **Ministério da Saúde** tem por missão definir e conduzir a política nacional de saúde, garantindo a melhor aplicação dos recursos disponíveis bem como a avaliação dos resultados.

Atribuições do **Ministério da Saúde**:

- » Assegurar as ações necessárias à formulação, execução, acompanhamento e avaliação da política nacional de saúde;
- » Exercer, em relação ao Serviço Nacional de Saúde, funções de regulamentação, planeamento, financiamento, orientação, acompanhamento, avaliação, auditoria e inspeção;
- » E exercer funções de regulamentação, inspeção e fiscalização relativamente às atividades e prestações de saúde desenvolvidas pelo setor privado.

### 3. PORTAL DO UTENTE



# PORTAL DO UTENTE

## JÁ CONHECES O PORTAL DO UTENTE?

De forma a aproximar o Serviço Nacional de Saúde (SNS) de quem dele beneficia, o **Ministério da Saúde** disponibilizou, em 2012, um portal dedicado aos utentes, que inclui informação útil sobre os serviços e prestadores de cuidados disponibilizados pelo SNS.

Esta ferramenta tem também diversas vantagens para os seus utilizadores, das quais destacamos a área “A minha saúde”, onde, após autenticação, podes registar os teus dados, tais como contactos de emergência, hábitos de consumo, alergias, toma de medicamentos, etc., que, se autorizares a sua partilha com os profissionais de saúde (“Autorizações” na opção “Os meus dados”), serão úteis para um acompanhamento eficiente do teu estado de saúde.



**PORTAL<sup>DO</sup>  
UTENTE**

**CLIQUE PELA SUA SAÚDE**

<https://servicos.min-saude.pt/utente/portal>

# PORTAL DO UTENTE

## COMO?

O facto de seres alérgico a determinada substância ou de teres necessidade de tomar determinado medicamento regularmente são informações úteis que ajudarão os profissionais de saúde a realizar um diagnóstico mais rápido e rigoroso, quando acedem a esses mesmos dados através do Portal do Profissional.

Assim, imagina que vives em Bragança e que vais passar férias à Costa Vicentina e que, num momento de infortúnio, sofres um acidente. Imagina como será útil ao médico que te atende, e que não te conhece, poder consultar os teus dados e historial clínico de forma a determinar o tratamento que é adequado para ti.

Sabe mais informações sobre as funcionalidades do **Portal do Utente** na página sobre o portal ou, em caso de dúvida ou pedido de esclarecimento, consulta a área “Ajuda” do portal.

É só vantagens ...

Como vês o teu registo no **Portal do Utente** poderá ser-te muito útil e é, certamente, muito importante para nós! Ajuda-nos a cuidar da tua saúde com apenas uns gestos teus tão simples... uns cliques.

Não percas tempo! Vai, regista-te e partilha ... pela tua saúde!

# PORTAL DO UTENTE

Serviços eletrónicos disponíveis mediante autenticação no portal:

- » **Registo de contactos de emergência através da opção “Os meus dados” da área “A minha saúde”;**
- » Registo de informação sobre hábitos, medicação, alergias e doenças através da opção “Os meus registos” da área “A minha saúde”;
- » Registo das medições de peso, altura, glicémia, tensão arterial, colesterol, triglicéridos, saturação de oxigénio e de tempo de coagulação do sangue (INR) através da opção “As minhas medições” da área “A minha saúde”;
- » Carregamento de documentos de saúde, como análises clínicas, relatórios médicos e similares através da opção “Documentos” da área “A minha saúde”;
- » Partilha dos dados de saúde com os profissionais de saúde do SNS (hospitais, urgências, cuidados primários), mediante autorização prévia do utente, e com a possibilidade de poder consultar o histórico de acessos a essa informação através da opção “Os meus dados” da área “A minha saúde”;
- » **Contacto direto com o teu centro de saúde (administrativo, enfermeiro ou médico) da área “A minha saúde”;**

## PORTAL DO UTENTE

- » **Marcação online de consultas médicas para os prestadores de Cuidados de Saúde Primários do SNS através da opção “eAgenda”, bem como a consulta e o cancelamento das marcações efetuadas por esta via mediante autenticação;**
- » Pedido de prescrição de medicação crónica prevista na lista de medicamentos autorizados pelo médico do prestador de cuidados de saúde primários do SNS através da aplicação “eAgenda”;
- » **Associação ao perfil do utilizador dos utentes pertencentes ao seu agregado familiar, possibilitando a realização de marcações de consulta médica e pedidos de prescrição de medicação crónica para os seus familiares através da aplicação “eAgenda”;**
- » **Preenchimento e submissão de pedidos de isenção do pagamento das taxas moderadoras, bem como a consulta do estado do pedido e a reclamação sobre o resultado obtido.**

# PORTAL DO UTENTE

Serviços eletrónicos disponíveis mediante autenticação com Cartão de Cidadão no portal:

- » **Consulta do cronograma referente ao historial clínico do utente através da opção “Registos clínicos”;**
- » **Consulta do eBoletim de Saúde Infantil e Juvenil, que é a versão digital do BSIJ, que disponibiliza informações importantes sobre a saúde e o desenvolvimento da criança (marcações de consultas, reforço de vacinas ou a realização de exames clínicos, entre outros);**
- » **Consulta dos dados que, após validação por parte do médico de família, passam a constar do Resumo Clínico Único do Utente (RCU2) na área “A minha saúde”: alergias, medicação, diagnósticos, cirurgias e vacinação.**

# 4. A CAMPANHA

DESCOBRIR TODAS AS ETAPAS PARA O SUCESSO DA TUA PARTICIPAÇÃO COMO YOUZZER™



## FASE I - EXPERIMENTA

### NESTA CAMPANHA, 5 000 YOUZZERS™ TÊM A OPORTUNIDADE DE EXPERIMENTAR TODAS AS FUNCIONALIDADES DO MINISTÉRIO DA SAÚDE

No arranque da campanha, vais receber um *kit Youzz.net™/Ministério da Saúde* gratuito, com os seguintes conteúdos para informação e experimentação:

- » 1 carta de boas-vindas;
- » 1 leitor de cartões com chip para leitura do cartão do cidadão;
- » 1 folheto informativo;
- » 1 guia global de campanha, em formato digital, com informações sobre o produto, campanha, o que fazer e como espalhar a palavra (recomendações, sugestões e dicas de partilha de opinião).

## FASE I - EXPERIMENTA

Esta é a fase em que tens a oportunidade de experimentar os produtos da campanha. Por isso, usufrui ao máximo desta experiência e partilha connosco as fotografias da recepção do kit e utilização do **Portal do Utente**.

O que precisas de fazer é simples:

Dirige-te à **Galeria de Campanha** e faz um upload da fotografia que pretendes inserir. Depois, tens apenas que ter em atenção os critérios de carregamento das fotografias: não exceder 320x320 pixels, estar em formato jpeg ou png e um tamanho inferior a 250 kb.

Como sabes, não resistimos a uma boa fotografia. Por isso mesmo, apura o teu lado mais fotogénico e diverte-te!  
Ao fazê-lo estás não só a partilhar a tua experiência mas também a aumentares a possibilidade de ganhar uma oferta única do **Ministério da Saúde**.

No final iremos seleccionar as 3 fotos mais divertidas entre as 10 mais votadas, que irão receber um pack de ofertas do **Ministério da Saúde**.



## FASE 2 - AVALIA

Segunda Fase é sinónimo de Word-of-Mouth, Avaliação e **Inquérito Inicial!**

E porquê? Porque depois de teres experimentado os serviços do **Portal do Utente**, chegou o momento em que partilhas conosco, assim como com todos os youzzer<sup>TM</sup> que fazem parte da campanha, as tuas apreciações relativamente ao produto. Para isso, tens à tua disposição o **Blog de Campanha** e aqui podes escrever, por exemplo, sobre:

- 1) A tua opinião;
- 2) O que sentiste aquando da experimentação;
- 3) Quais as tuas sugestões;
- 4) Que eventos/atividades organizaste;
- 5) Partilha de novas formas de utilização ou dicas da tua autoria.

Com a resposta a estas 5 questões terás um passa-a-palavra ativo e estarás prestes a tornar-te um especialista no assunto!

Mas atenção! Ser youzzer<sup>TM</sup> significa ser honesto. Logo quando partilhares a tua opinião, queremos que o faças da forma mais sincera possível. Assim, a partilha de apreciações sobre o **Portal do Utente** com os teus amigos, familiares e conhecidos deve ser, acima de tudo, verdadeira, mas também divertida!

Diverte-te e desfruta ao máximo desta oportunidade!



## FASE 3 - RECOMENDA

Depois de experimentados os serviços do **Portal do Utente** chegou a hora de os recomendar aos teus amigos, familiares e conhecidos e, depois disso, de nos submeteres toda a informação que recolheste.

Assim sendo, sabes que tens à tua disposição duas ferramentas para o fazer:

- 1) Os **Relatórios WOM** onde poderás contar-nos tudo sobre cada recomendação que faças, assim como a descrição de como decorreu a partilha com os teus amigos, familiares e conhecidos.
- 2) Os **Questionários para Amigos** e todos aqueles a quem falaste da campanha.

Mas para que todos os teus amigos, familiares e conhecidos possam desfrutar desta oportunidade, falta apenas que lhes entregues o respetivo folheto informativo do **Portal do Utente**.

Vamos fazer com que esta seja uma partilha de experiências?



## FASE 4 – REPORTA

Como sabes, para nós a tua opinião conta! Gostamos de saber tudo e ao pormenor, portanto, e depois de percorridas todas as fases da campanha, falta apenas que nos transmitas as tuas apreciações finais. Para isso:

- 1) Envia-nos o **Relatório Final** quando do final da campanha;
- 2) Dá-nos a tua avaliação final no **Blog de Campanha**, descrevendo-nos os pontos positivos e negativos da mesma;
- 3) Confirma que recolhiste o feedback das pessoas com quem falaste;

Junta-te às comunidades youzz.net™ nas redes sociais para partilhares a tua opinião connosco e com todos os youzzers™:

 /youzz.netPT

 /youzznetPT

Como vês, é fácil e eficaz! Depois disto, e analisadas estas ferramentas, receberás na tua conta todos os pontos referentes à campanha. Assim, quantos mais pontos tiveres, maiores são as possibilidades de continuares a participar noutras campanhas do teu interesse.

Sempre que tiveres dúvidas ou questões a colocar, poderás fazê-lo diretamente e através do e-mail **membros.portugal@youzz.net**.

# CÓDIGO DE CONDOTA DE UM YOUZZER™

## UM YOUZZER™...

**É aberto:** Tem orgulho em sê-lo e quando partilha a sua opinião relembra que o é, enquanto divulga a oportunidade de experimentar o **Portal do Utente**. Se gosta genuinamente de algo, é a opinião aberta e honesta que conta. É fã do Word-of-Mouth e acredita que o conceito é uma forma eficaz de recomendação, divulgação e apreciação dos produtos que tem oportunidade de experimentar. O passa-a-palavra faz parte da vida do youzzer™!

**Comunica naturalmente:** Partilha a opinião naturalmente e fá-lo de forma verdadeira e genuína. Um youzzer™ é um comunicador por natureza! Sabe ouvir, opinar e valoriza, acima de tudo, a autenticidade!

**É honesto:** A sua mensagem só se consegue difundir quando esta é honesta e autêntica. Por isso mesmo, privilegia um passa-a-palavra direto, verdadeiro e sem rodeios. Um youzzer™ tem em atenção a sua partilha e fá-la, junto dos seus amigos, familiares e conhecidos, da forma mais original possível. A honestidade é o ponto primordial da conduta de um youzzer™. Tendo a consciência disso, sabe que deve ser verdadeiro em cada experiência, divulgação e recomendação.

**Tem influência:** Um youzzer™ conhece o poder do Word-of-Mouth. Respeita esse mesmo poder e partilha-o da forma mais honesta, verdadeira e informada. Toma conhecimento, experimenta, avalia, recomenda e, por último, reporta a sua informação com base na sua conduta de youzzer™.

# CÓDIGO DE CONDOTA DE UM YOUZZER™

## UM YOUZZER™...

**Não é um vendedor:** Quando partilha a sua experiência, sabe de antemão que não se encontra num papel de vendedor. Ser youzzer™ é, por isso, dar a conhecer a experimentação de um serviço ou produto e partilhar as suas opiniões honestas adquiridas. Não pressiona, assim, quem divulga e dá a conhecer as suas apreciações sobre o **Portal do Utente**.

**É um ouvinte:** É, acima de tudo, um bom ouvinte. Presta atenção à forma como partilha a experiência e observa as reações dos seus amigos, familiares e conhecidos. O Word-of-Mouth é, por isso, uma rua de dois sentidos: divulga-se o produto ou serviço e escuta-se as diversas opiniões existentes. Ouvir significa tornar-se num youzzer™ exemplar.

**Está sempre em contacto:** Mantém-se sempre atento aos convites, às campanhas e às novidades. Sabe aquilo que gosta, os seus interesses e as suas expectativas. Atualiza o perfil com regularidade e preenche todos os inquéritos que estão disponíveis. É eficaz, apresenta detalhadamente a informação e interage para que as experiências de que faz parte possam ser cada vez mais influenciadoras e estimulantes.

**Diverte-se:** Sabe ser honesto e sabe que pode desfrutar ao máximo de cada experiência. Diverte-se, portanto, e sabe usufruir dos produtos e serviços para os quais foi selecionado, divulgando a informação que pretende e a quem pretende. Um youzzer™ diverte-se e faz divertir todos aqueles com quem partilha a sua opinião!



**PDS**

PLATAFORMA  
DADOS SAÚDE

PORTAL  
DO UTENTE



<https://servicos.min-saude.pt/utente/portal>