

MODIFICACIÓ - Com i a qui cal derivar els dubtes sobre l'ECAP?

En cas d'incidència tècnica, aquesta s'ha de fer arribar a l'equip informàtic del territori o de l'entitat proveïdora. En cap cas s'ha d'enviar directament al Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU).

Temps de lectura: 1 minut.

Amb l'ús diari de l'ECAP poden sorgir dubtes sobre el seu funcionament, els quals s'han de resoldre per diferents vies segons si són de caire **tècnic/informàtic** o **funcional**.

Si els dubtes són de caire tècnic/informàtic...

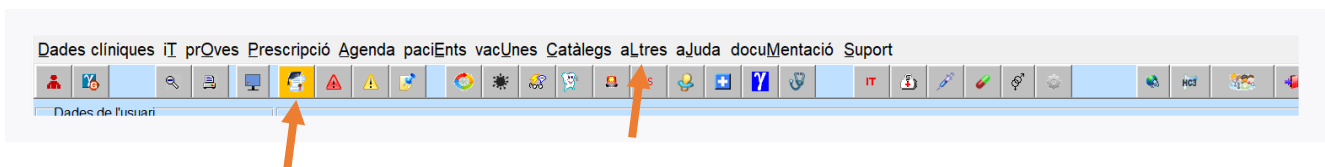
- Incidències en relació amb accessos i contrasenyes.
- Errors en relació amb dades de pacients.
- Errors en relació amb el funcionament de l'ECAP remot o la signatura electrònica.
- Extraccions de dades.

Aquestes incidències s'han de fer arribar per correu electrònic a l'adreça de l'equip informàtic del territori o de l'entitat proveïdora amb la indicació que es tracta d'un dubte tècnic/informàtic.

Si els dubtes són sobre el funcionament de l'ECAP (funcionals)...

- Funcionament de l'ECAP remot i de la signatura electrònica.
- Dubtes sobre vacunes, incapacitats temporals (IT), activitats i variables, intel·ligència activa (IA), cercador de diagnòstics, etc.
- Altres.

En aquests casos, primer cal revisar les notes formatives/informatives publicades a [ECAP blog](#) i al menú d'ECAP, *Notes formatives*.



En cas de no trobar la informació necessària en cap d'aquestes dues ubicacions, cal adreçar els dubtes al **referent ECAP de l'equip** o, si no és possible, al referent territorial. D'aquesta manera, tots els dubtes queden centralitzats en la figura dels referents.