

BENVINGUTS AL CENTRE DE SUPORT



OBRIU UN NOU TIQUET

Si us plau, proporcioneu tants detalls com sigui possible per tal que us puguem donar-la millor assistència. Per actualitzar/ampliar un tiquet enviat anteriorment, cal que accediu a l'aplicació per l'altra opció (just al costat d'aquesta).

[Obriu un nou tiquet](#)



ACTUALITZEU/CONSULTEU ELS TIQUETS OBERTS ANTERIORMENT

Podeu consultar l'historial de totes les vostres peticions/tiquets d'assistència actuals i passats. També podeu ampliar un tiquet enviat anteriorment.

[Actualitzeu/consulteu els tiquets oberts anteriorment](#)

- Actualment per enviar una incidència cal fer-ho des l'adreça web del Centre de Suport: <https://suport.dipsalut.cat/> .. Per tant, ja no es poden enviar per correu electrònic (tret que es tracti d'un suport puntual, **vegeu-ne els detalls***)
- La primera vegada que accediu al [Centre de Suport](#) caldrà que us hi registreu (trigareu menys d'un minut).
- Si teniu algun problema/dubte en aquest procés podeu trucar al telèfon: del Centre de Suport: 972 41 47 24 (de 8 a 15 hores, de dilluns a divendres)
- Us demanem que:
 - Registreu totes les incidències
 - Etiqueteu correctament en origen la tipologia d'incidència.
 - Sigueu el més precisos/es possible en la descripció del problema (les captures solen ser bones aliades).
 - No dupliqueu incidències.
- **A títol informatiu** seguireu rebent, a la vostra safata d'entrada, els correus habituals d'alta d'una nova incidència (que haureu tramitat des del portal del centre de suport) així com el correus que us enviïn des del Centre de Suport indicant que ja s'ha resolt i/o demanant informació complementària (en aquesta darrer cas haureu d'accedir al portal per enviar-la).

(*) Només si sou un/a ciutadà/na que contacteu **esporàdicament** amb el servei de suport/assistència de Dipsalut (**menys de dues vegades l'any**) no és imprescindible que us registreu. Podeu optar, si així ho desitgeu, per enviar la vostra consulta puntual a través [d'aquest formulari](#) (sense registre previ) detallant la incidència tècnica.

Des d'aquest portal podeu:

- **Comunicar una NOVA incidència / NOU tiquet:**

Un cop accediu a aquesta opció haureu d'escollir el tema d'ajuda (tipologia d'incidència) i en funció de l'opció escollida us apareixerà un mini formulari per informar la incidència

(no opteu per “Altres” si en el desplegable hi ha alguna altra opció que encaixi amb la incidència que voleu comunicar, una deficient classificació molt probablement endarrerirà la seva resolució).

Un cop enviada la petició rebreu, a nivell informatiu, un correu (com fins ara) però aquest no es podrà respondre per seguir amb la conversa (si ho feu rebreu una resposta automàtica indicant que la gestió de les incidències s’ha de fer a través del portal)

- **Actualitzar i/o consultar tots els vostres tiquets:**

Un cop accediu a aquesta opció us apareixerà una graella amb les vostres incidències obertes (i també podreu accedir des d’aquesta pantalla a les incidències que es vagin tancant)

Tiquet # ↕	Data creació ↕	Estat ↕	Assumpte ↕
27364	1/2/22	Obert	RE: [#95 21]
6532:	27/1/22	Esperem info. usuari	🔊 posar la
7463:	10/11/21	Derivat a	🔊 Incidència retorn e
4270:	3/9/20	Derivat a	🔊 mal funcionament

A primer cop d’ull veureu en quin punt es troba (a la columna estat) i si premeu en el núm. de la incidència (de color vermell) podreu consultar la incidència i **des de la part final de la cadena de interaccions de la mateixa podreu enviar un nou missatge relacionat amb la incidència.**

Historial – tiquets: Els tiquets que es vagin tancant també els podreu consultar des d’aquesta aplicació.

Nota: Des de la pantalla “Consulta/Actualització tiquets ja oberts” es pot accedir a la pantalla de “obrir un NOU tiquet” (i al revés, també) sense sortir de l’aplicació (trobareu un enllaç a la part superior dreta).