



Urgência com
triagem e
encaminhamento
personalizado
via telefone?

**Vamos
de bem
a melhor.**

Se tiver alguma urgência,
ligue antes para o SNS 24
e evite filas e esperas
desnecessárias.

Ligue **808 24 24 24**
Saiba mais em **sns.gov.pt**

1

O que faz o SNS 24?

O Centro de Contacto do Serviço Nacional de Saúde – SNS 24, através do Serviço de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento, é responsável por avaliar e orientar os cidadãos perante um problema de saúde não emergente/urgente (por exemplo, tosse e febre). Ou seja, através do contacto telefónico é feita a triagem de acordo com a situação clínica e o respetivo encaminhamento para o nível de cuidados adequado – autocuidados, cuidados de saúde primários, serviços de urgência, INEM ou Centro de Informação Antivenenos.

O SNS 24 oferece, ainda, um conjunto de serviços não clínicos (administrativos e informativos) que lhe permite resolver problemas relacionados com a saúde, sem necessidade de se deslocar aos cuidados de saúde primários ou ao hospital.

2

Quando deve ligar para o SNS 24?

Deve ligar para o SNS 24 – 808 24 24 24 – perante um problema de saúde não emergente/urgente. O SNS 24, através do Serviço de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento, é responsável por avaliar e orientar os cidadãos em situação de doença aguda. Em situações, que coloquem claramente em risco a vida, o contacto deve ser realizado para o Número de Emergência Nacional: 112.

3

Quais são os problemas de saúde não emergentes/urgentes?

Consideram-se problemas de saúde não emergentes/urgentes, os seguintes exemplos:

- dor ligeira a moderada (ex.: garganta, barriga);
- tosse persistente;
- febre;
- náuseas ou vómito alimentar;
- diarreia;
- alteração da tensão arterial (sem outras queixas);
- choro persistente da criança;
- comichão ou alterações da pele.

4

O que deve ter consigo quando ligar para o SNS 24?

No momento do contacto com o SNS 24, tenha consigo os dados de identificação tais como:

- número de utente do Serviço Nacional de Saúde
- nome
- data de nascimento

Se não é o/a próprio/a a contactar, esteja junto do utente no momento da chamada e tenha consigo os dados de identificação do/a mesmo/a.

5

Em que situações deve ligar 112?

Perante uma situação grave ou de risco de vida deve ligar 112. Sendo uma emergência/urgência médica, a sua chamada será transferida para o INEM.

Consideram-se situações graves ou de risco de vida os seguintes exemplos:

- Alteração do estado de consciência;
- Suspeita de AVC (alteração da fala, face ou força);
- Engasgamento (após tentar ajudar);
- Dificuldade em respirar;
- Acidentes com ferido(s);
- Dor no peito;
- Hemorragias abundantes ou incontrolláveis;
- Queimaduras graves ou em zonas sensíveis.

Após o contacto com a linha 112, deve:

- referir que é uma urgência de saúde e a localização onde se encontra;
- após passagem da chamada ao INEM, descrever a situação e responder a todas as questões que lhe são colocadas;
- desligar a chamada apenas quando receber indicação.

6

É gratuito ligar para o SNS 24?

Sim.

7

Quem trabalha no SNS 24?

A equipa é multidisciplinar. No SNS 24 trabalham médicos/as, enfermeiros/as, farmacêuticos/as, engenheiros/as informáticos/as e biomédicos/as, bem como pessoal de gestão e administrativo. Eles estão disponíveis para ajudá-lo 7 dias por semana, 24 horas por dia, no caso dos serviços clínicos.

O que é o projeto-piloto “Ligue Antes, Salve Vidas”?

Sob a coordenação da Direção Executiva do SNS, do Agrupamento dos Centros de Saúde (ACeS) Póvoa do Varzim/Vila do Conde e do Centro Hospitalar Póvoa do Varzim/Vila do Conde (CHPVVC), foi construído o Projeto Piloto “Ligue antes, salve vidas”. Lançado em maio de 2023, este projeto desenvolveu um sistema de orientação para situações de doença aguda, de forma a efetuar um encaminhamento mais eficaz e aumentar a acessibilidade de todos os seus utentes, entre as Unidades de Saúde Familiar destes Concelhos, o Centro Hospitalar Póvoa de Varzim/Vila do Conde e o SNS 24.

Este sistema de orientação é realizado através da linha SNS 24, que o/a encaminha, conforme a gravidade, para autocuidados, para o Centro de Saúde ou para o Serviço de Urgência.

Esta mudança para os utentes da Póvoa de Varzim e Vila do Conde permite uma orientação correspondente à sua situação clínica, bem como a garantia de agendamento de uma consulta nos Cuidados de Saúde Primários num prazo máximo de 24 horas.

Os utentes podem aguardar, agora, no conforto da sua casa até à hora da consulta agendada pela linha SNS 24, e evitam, desta forma, deslocações desnecessárias aos Serviços de Saúde.

Permite, ainda, que os Serviços de Urgência fiquem mais disponíveis para as verdadeiras urgências, melhorando o seu atendimento e reduzindo os tempos de espera.

Sendo um projeto-piloto com resultados muito positivos, com mais de 16 mil consultas* efetuadas nos Cuidados de Saúde Primários após orientação do SNS 24, e elevada adesão dos utentes (menos de 10% de faltas à consulta agendada) recomendamos que, antes de se dirigir ao Serviço de Saúde e por motivos de doença aguda, ligue primeiro para o SNS 24 - 808 24 24 24.

* nos primeiros seis meses do projeto



Urgência com
triagem e
encaminhamento
personalizado
via telefone?

**Vamos
de bem
a melhor.**

Se tiver alguma urgência,
ligue antes para o SNS 24
e evite filas e esperas
desnecessárias.

Ligue **808 24 24 24**
Saiba mais em **sns.gov.pt**