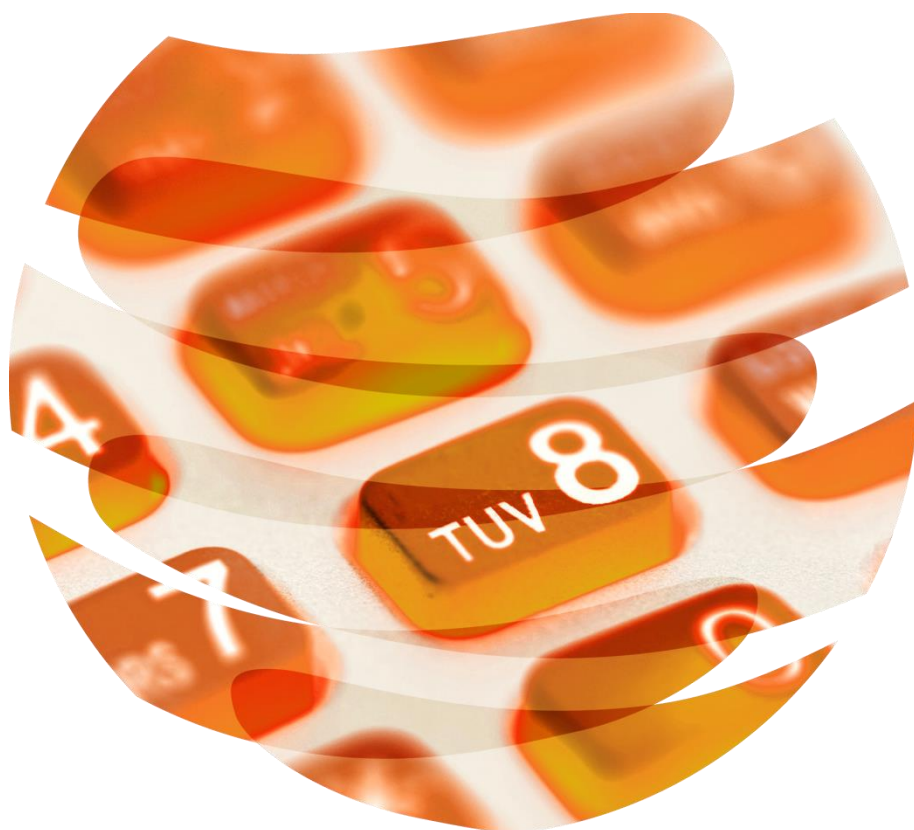


# SAÚDE 24

10 anos ... 10 FACTOS



**EDITOR**

Direção-Geral da Saúde  
Alameda D. Afonso Henriques, 45 1049-005 Lisboa  
Tel.: 218 430 500  
Fax: 218 430 530  
E-mail: geral@dgs.min-saude.pt  
www.dgs.pt

**AUTOR**

*Sérgio Gomes, Enfermeiro Supervisor, Chefe da Unidade de Apoio ao Centro de Atendimento do Serviço Nacional de Saúde*

Lisboa, 25 de abril de 2017

## ÍNDICE

1.	Indutor de mudança no SNS .....	4
2.	Facilidade de acesso a um profissional de saúde .....	4
3.	Disponibilidade em tempo real.....	5
4.	Efetividade na redução das idas desnecessárias às Urgências .....	5
5.	Encaminhamento para o prestador melhor habilitado .....	5
6.	Avaliação e monitorização dos problemas de saúde .....	5
7.	Adaptabilidade na resposta aos problemas de saúde .....	5
8.	Avaliação do grau de satisfação.....	6
9.	Criação benefícios para o cidadão .....	6
10.	Informação credível .....	6

A Saúde 24 tem contribuído, de forma muito positiva, para a mudança no SNS.

### 1. Indutor de mudança no SNS

Criação do Registo Nacional de Utentes (RNU)

Agregação das mais de 350 bases de dados de utentes numa base única

Centralização de informação sobre SNS em Portal próprio

Renovação de Portal para incorporar informação dos prestadores do SNS

Atualização de informação a cargo dos próprios prestadores

Oferta de informação sobre farmácias

Articulação de cuidados com informação específica

Envio de notificação para o prestador se preparar para a chegada de utente

Nova tipologia de oferta de cuidados

Avaliação, aconselhamento e seguimento dos utentes

Implementação de vários canais de acesso de resposta a situações específicas

Disponibilidade de telefone, fax, mail e internet

Contrato de prestação de serviços com níveis de serviço

Níveis de Serviço com objetivos de qualidade

Avaliação do desempenho com repercussões remuneratórias

Introdução da avaliação da satisfação dos utentes

Estrutura de governação integradora

Entidade Pública Contratante

Conselho estratégico com participação de entidade SNS (SG, ACSS, INEM, ARS)

Avaliação contínua da qualidade do atendimento

Audição e monitorização dos contactos

### 2. Facilidade de acesso a um profissional de saúde

Universalidade do acesso

Atendidos 2,5 milhões de cidadãos

Acessibilidade para pessoas com deficiência

8 milhões de contactos

Crescimento a partir de 2013

Perfil de procura

Jovem (até aos 44 anos)

Grandes cidades do Litoral (Lisboa, Setúbal, Coimbra, Faro, Porto)

Feminino

Existência de um ponto único de contacto

Equipa com 450 enfermeiros

> 75%: 10 ou mais anos de exercício profissional

Cerca de 30% dos enfermeiros permanece, desde 2007, na Saúde 24

### 3. Disponibilidade em tempo real

Atendimento em tempo real, 24 horas por dia

Capacidade de adaptabilidade

mais de 50% da atividade entre as 17 horas às 02 horas da manhã

Atendimento ao fim-de-semana

aumento da procura: alternativa fácil quando oferta mais comum é o Serviço de Urgência

### 4. Efetividade na redução das idas desnecessárias às Urgências

Efetividade na mudança de opinião

Confiança no serviço prestado

Estudos de impacte demonstram mudança de intenção em ir ao SU

mais de 75% dos utentes com intenção de ir ao SU, não foram efetivamente despesa evitada com SU é quase duas vezes o valor do custo da atividade/ano

### 5. Encaminhamento para o prestador melhor habilitado

Encaminhamento de acordo com áreas de referência

serviço de urgência: 22%

Aconselhamento do utente para a gestão da sua situação de saúde

Autocuidados: 30%

Similaridade com Prioridade da Triagem de Manchester (em média)

50% vs 49% "amarelos"

43% vs 37% "verdes"

### 6. Avaliação e monitorização dos problemas de saúde

Seguimento periódico

Realização de chamadas programadas

30 % de situações resolvidas sem deslocação a um prestador de cuidados de saúde

Ferramenta de saúde pública para a deteção precoce de sinais de alerta

### 7. Adaptabilidade na resposta aos problemas de saúde

Atendimento com influência sazonal

40% atendimento nos meses de inverno

Situações de (re)emergência de saúde pública (SARS, Marburgo, Pandemia, Dengue, Ébola, Legionella, Dióxido de Enxofre)

Produção de algoritmos face ao tipo de procura (p.e., Diabetes, Dióxido de Enxofre, Sarampo)

## 8. Avaliação do grau de satisfação

Satisfação e notoriedade muito elevadas: > 95%  
Inquérito realizado por entidade independente

Reduzido número de reclamações (0,038% por ano)

## 9. Criação benefícios para o cidadão

Promover o envolvimento dos cidadãos na gestão ativa do seu processo de saúde/doença

Despiste precoce

Situações de emergência

Encaminhamento para Urgência quando utente não tem intenção

Poupança económica ao cidadão, evitando deslocações inúteis

## 10. Informação credível

Fonte de informação credível

Informação dos serviços prestadores

Informação baseada em normas e orientações da DGS

Informação atualizada sobre farmácias e bombeiros

Aumento da consistência dos Sistemas de informação do Ministério da Saúde



Alameda D. Afonso Henriques, 45  
1049-005 Lisboa – Portugal  
Tel.: +351 218 430 500  
Fax: +351 218 430 530  
E-mail: [geral@dgs.min-saude.pt](mailto:geral@dgs.min-saude.pt)

[www.dgs.pt](http://www.dgs.pt)