Balcão SNS 24

Canais disponíveis

SNS 24

SNS 24

Através de uma só marca “SNS 24”, são disponibilizados, de forma integrada e com recurso a uma linguagem e imagem unificadas, um conjunto de serviços digitais através de **quatro canais**:

Portal

Linha

App

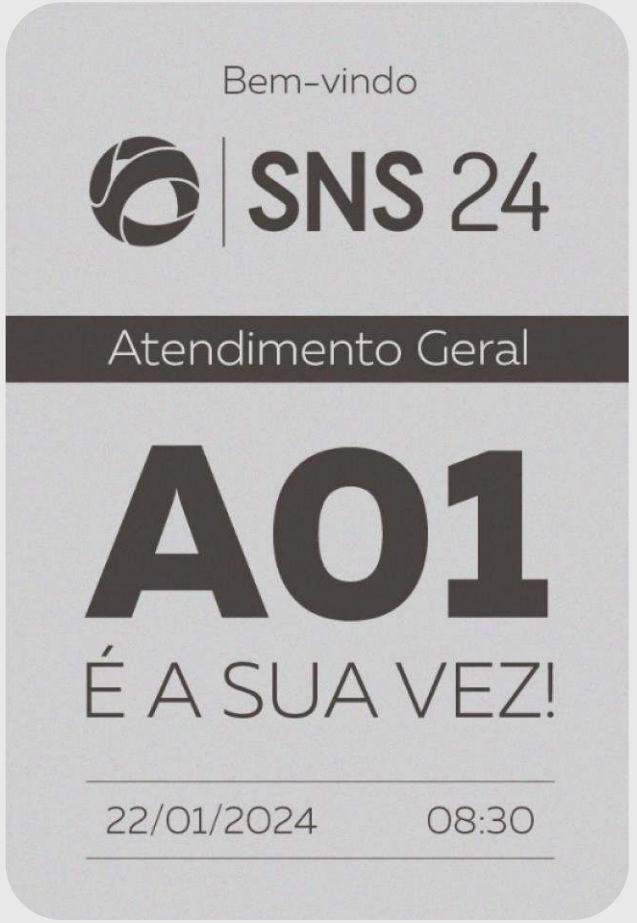
Balcão

Definição

O **Balcão SNS 24** é um espaço físico criado com o intuito de facilitar o acesso aos serviços digitais e de telessaúde entre o Cidadão e os profissionais de saúde do SNS, através da criação de uma Rede Nacional de Estruturas Locais já existentes, que permitam estabelecer confiança e proximidade.

Os **primeiros Balcões SNS 24** surgiram em dezembro de 2020, durante a pandemia da COVID-19, em Juntas de Freguesia, sendo posteriormente alargados a:

- **Espaços Cidadão**
- **Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas**
- **Estabelecimentos Prisionais**
- **Unidades Móveis**



Objetivos e propósito

- **Expandir** a rede de **PROXIMIDADE** dos serviços aos cidadãos;
- **EVITAR DESLOCAÇÕES** desnecessárias às unidades de saúde;
- **Criar condições** e **promover** o acesso aos serviços digitais de saúde, assim como aumentar a Inclusão Digital e Social de quem não pode, não tem acesso ou não sabe utilizar estes serviços;
- **Capacitar** os **Mediadores Digitais** com as competências necessárias à utilização dos serviços do Balcão SNS 24, de forma autónoma e eficaz, para ajudar o cidadão.

Formas de acesso

O acesso e a prestação de serviços podem ser realizados de **duas formas**:

ACESSO FACILITADO

"Faça você mesmo"

Acesso via Área Pessoal do SNS 24

Pretende fornecer ao cidadão as condições e o apoio necessários para o acesso aos serviços, nas situações em que o mesmo não disponha dos recursos necessários para o efeito.

Ex.: Não possui Chave Móvel Digital, não possui equipamentos/recursos.

ACESSO MEDIADO

"Fazemos por si"

Acesso via Área Administrativa

O acesso aos serviços é intermediado por um profissional do Balcão (Mediador Digital). Utiliza-se quando o cidadão não dispõe do conhecimento e/ou das condições necessárias para efetuar a sua autenticação nos serviços digitais.

Ex.: Não possui Chave Móvel Digital, inexistência de contacto móvel.

Serviços disponíveis

ACESSO FACILITADO

Estão disponíveis mais de 20 serviços, através da **Área Pessoal do SNS 24**, nomeadamente:

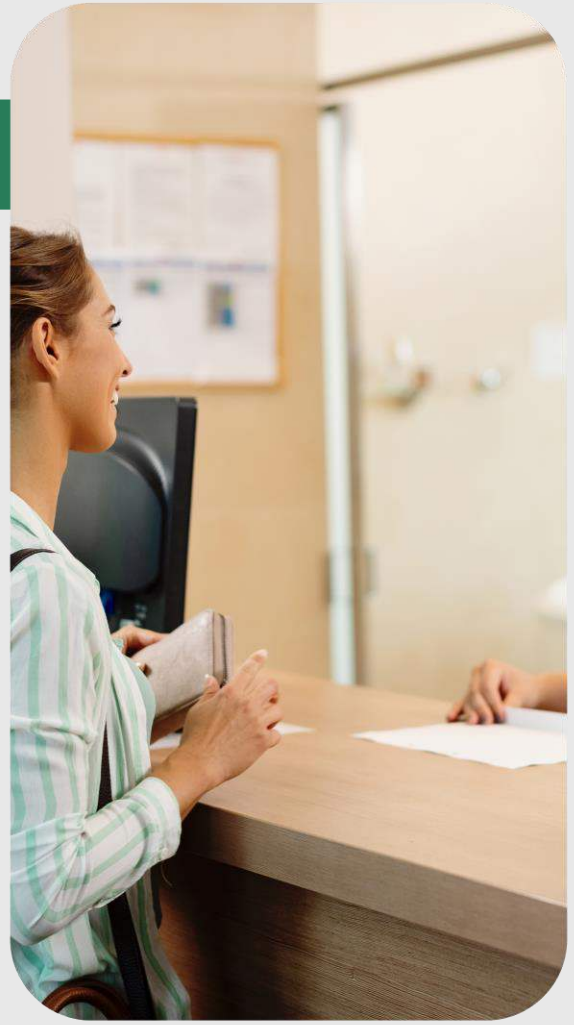
- Marcação de Consulta
- Realização de Teleconsulta
- Consultar Exames
- Medicação habitual
- Registar Dados de Saúde
- Língua Gestual Portuguesa
- Chamada para a Linha SNS 24
- Informação do utente – Atualização de dados
- Boletins (vacinas, saúde oral, infantil e juvenil)
- Autodeclaração de doença
- Contactos de Emergência
- Quem viu a minha informação
- Baixas médicas
- Contactar unidade de saúde
- Testamento Vital
- Pedido de isenção de taxas moderadoras por insuficiência económica (para o próprio ou para outros)

Serviços disponíveis

ACESSO MEDIADO

Estão disponíveis **os seguintes serviços**:

- Marcação de Consulta
- Realização de Teleconsulta
- Pedido de isenção de taxas moderadoras por insuficiência económica
- Atualização de dados contacto móvel e e-mail

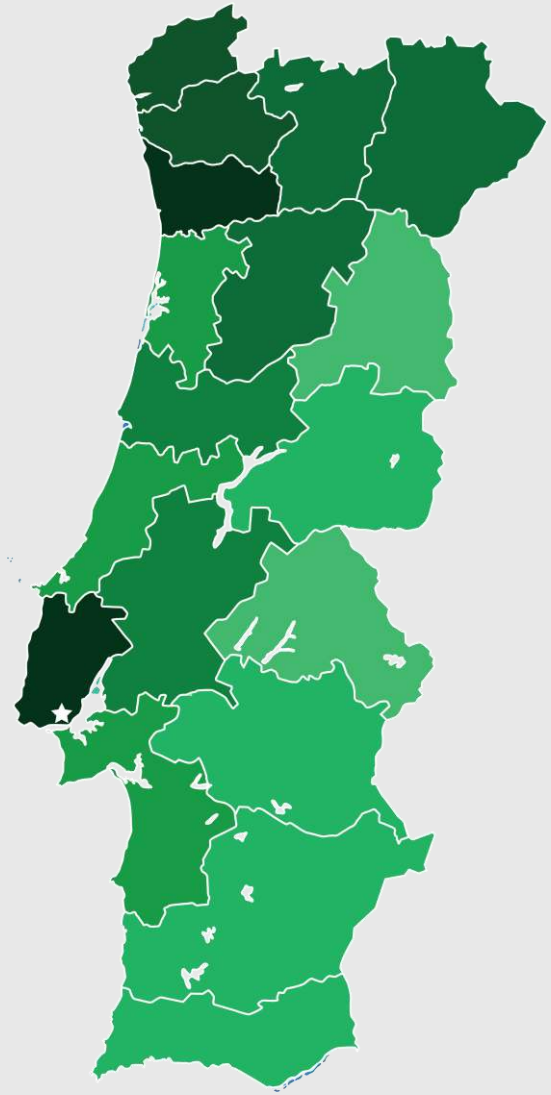


Nota: O cidadão que pretenda a prestação de serviços digitais e de telessaúde através do acesso mediado, deverá manifestar, previamente, a sua autorização mediante o preenchimento e assinatura da Autorização para Prestação dos Serviços Balcão SNS 24.

Balcões em funcionamento

SNS 24

398 Balcões



Balcões SNS 24	N.º
Total (NUTS II)*	**398**
Norte	229
Centro	56
Oeste e Vale do Tejo	17
Grande Lisboa	75
Península de Setúbal	8
Alentejo	10
Algarve	3

***NUTS II**: Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos

Obrigado!