



SPMS_{EPE}

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

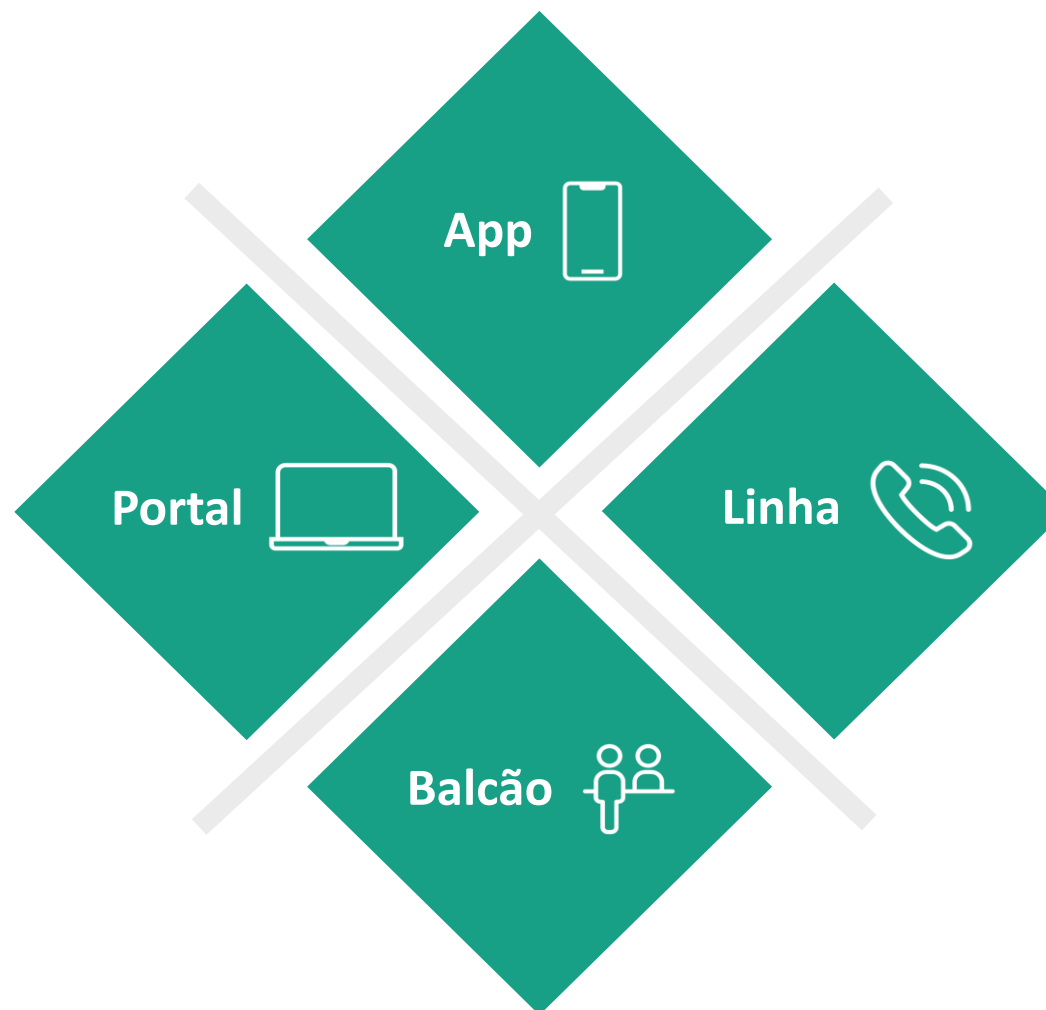
Centro de Contacto

SNS 24 | JMJ



26/07/2023

Canais SNS 24



SPMS
EPE

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

26/07/2023



Linha SNS 24

Serviços já disponíveis

Triagem
Aconselhamento
Encaminhamento

Serviço
informativo
clínico

Serviço
administrativo

Aconselhamento
Psicológico

Serviço Atendimento para Cidadão Surdo



Linha SNS 24

Ações para resposta às JMJ

1. Adaptação de todo o IVR
2. Reforço em 3 componentes: infraestrutura, tecnológico e recursos humanos
3. Reforço do dimensionamento durante a semana JMJ (prev. 1,6M pessoas Lisboa)
4. Integração de informações de saúde dirigidas aos peregrinos JMJ
5. Adaptação do sistema de triagem para responder aos novos horários das unidades de CSP durante a semana JMJ para Lisboa/Lisboa (*se encaminhado é enviado SMS PT/EN*)
6. Articulação com o STT - ACM



SPMS^{EPE}

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde



Linha SNS 24

IVR – Opções de entrada

- Opção inglês – 9
 - Se ativada, **diferencia entre JMJ/não JMJ**
 - **Se JMJ, diferencia entre existência de sintomas/informações/acons. psicológico**
- Se é participante da **Jornada Mundial da Juventude, marque 7**
- Se está grávida, marque zero (0)
- Se tem tosse, febre ou dor de garganta marque um (1)
- Se tem outros sintomas, marque dois (2)
- Para informações de saúde, marque três (3)
- Se pretende aconselhamento psicológico, marque quatro (4)
- Para outros assuntos ou informações, marque cinco (5)



Linha SNS 24

Recomendações

- **Participantes** se precisarem de assistência médica devem procurar **primeiro os cuidados de saúde da JMJ**. Caso não seja possível devem ligar SNS 24 (24/7)
- **Participantes** que contactarem SNS 24 devem seguir pela **opção 7/9** (PT/EN) e escolherem o respetivo serviço
- Responderem a todas as questões do SNS 24 e desligar apenas quando indicado
- Para saberem **informações** os participantes podem usar os **canais digitais** oficiais, App/Portal JMJ e Portal/Linha SNS 24

26/07/2023



PERANTE UM PROBLEMA
DE SAÚDE **NÃO EMERGENTE**

SNS 24 – Centro de Contacto do Serviço Nacional de Saúde

O SNS 24, através do Serviço de Triage, Aconselhamento e Encaminhamento é responsável por avaliar e orientar os cidadãos em situação de doença aguda.



DOR LIGEIRA
OU MODERADA



FEBRE



ALTERAÇÃO DA
PRESSÃO ARTERIAL



COMICHÃO



TOSSE
PERSISTENTE



CHORO PERSISTENTE
DA CRIANÇA



DIARREIA



NÁUSEAS

Obrigado

