

Guida alla Salute

Giornata Mondiale della Gioventù 2023

Questo documento funge da utile guida di supporto a tutti i cittadini che accedono e utilizzano il Servizio Nazionale (SNS), fornendo informazioni essenziali sui servizi che i cittadini hanno a disposizione, le regole di utilizzo di questi stessi servizi e anche i diritti e doveri del cittadino come utente del SNS.

Questa guida integra una delle azioni previste per l'organizzazione della preparazione e risposta alla realizzazione della Giornata Mondiale di Giovani 2023 in Portogallo.



Nel tuo paese di origine, garantisci le condizioni per un viaggio sicuro in Portogallo:

- Vaccinazioni aggiornate in base al paese che visiterai.
- Farmaci cronici, adeguatamente confezionati, in quantità sufficiente e in grado di coprire perdite occasionali o sprecate.
- Documento d'identità obbligatorio (passaporto o carta di cittadinanza).
- Eventuali documenti sull'accesso all'assistenza sanitaria in Portogallo.
- Abbigliamento e calzature adeguati.
- Contanti per spese personali.

Cos'è il Passaporto Sanitario della GMG?

Il Passaporto Sanitario del Pellegrino raccoglie, in modo particolare, le precauzioni da osservare durante il cammino, in particolare in materia di sicurezza, alimentazione adeguata e l'importanza del riposo.

Questa iniziativa fa parte del lavoro preparatorio per la risposta sanitaria durante la Giornata Mondiale della Gioventù 2023 a Lisbona, approfittando dell'esperienza dell'ultima visita del Papa in Portogallo, nel 2017, in occasione del Centenario di Fatima. Un'edizione speciale del volantino è prevista per il JMJ2023, con informazioni adattate all'evento nella capitale portoghese.

Kit del Pellegrino

- Visita dal medico prima del pellegrinaggio, se necessario
- Farmaci abituali
- Gilet, altri riflettori e torcia elettrica
- Calzature comode
- Abbigliamento leggero e di cotone
- Protezione solare
- Cellulare + caricabatteria

Informare immediatamente qualcuno se non ci si sente bene/contatto di emergenza e persona in grado di fornire/chiamare aiuto immediato se ci si sente male.



L'articolo 64 della Costituzione della Repubblica portoghese afferma che “ogni individuo ha il diritto alla protezione della salute e il dovere di difenderla”, consacrando così a tutte le persone, cittadini nazionali o stranieri, con residenza o dimora permanente soggiorno temporaneo in Portogallo, il diritto all'assistenza sanitaria completa.

Incarnazione dei principi costituzionali di uguaglianza, non discriminazione ed uguaglianza di diritti e doveri tra i cittadini nazionali e cittadini stranieri, salvo le eccezioni costituzionalmente previste, ed anche il diritto, anche costituzionalmente previsto sancito, che tutti hanno a tutela della salute, il **Servizio Sanitario Nazionale** mette a disposizione di tutte le persone le proprie risorse, nel misura esatta delle tue esigenze cliniche, indipendentemente dalla tua condizione economica, sociale o culturale.

La **protezione della salute dei cittadini stranieri e il loro accesso all'assistenza sanitaria** sono riconosciuti in Portogallo come un diritto umano e un diritto fondamentale, in conformità con i valori e i principi costituzionali, essenziali per la coesione sociale e la tutela della salute Pubblico e benessere di tutte le persone.



Esiste un piano sanitario per la Giornata Mondiale della Gioventù?

Sì. Il Ministero della Salute ha mobilitato una serie di mezzi per garantire una risposta tempestiva, strutturata ed efficace nel campo della salute e della gestione delle sue risorse durante l'evento della Giornata Mondiale della Gioventù.

Questo Piano ha i seguenti obiettivi principali:

- rafforzare e adattare la sorveglianza, contribuendo alla diagnosi precoce di malattie o eventi con un potenziale impatto sulla salute
- promuovere e ottimizzare l'accesso ai diversi livelli di assistenza sanitaria
- pianificare e articolare i mezzi ai diversi livelli di cura
- promuovere comportamenti che minimizzino i rischi per la salute

Quali sono gli ambiti della prevenzione e della promozione della salute coperti dall'evento?

Nell'area della prevenzione e della promozione della salute, la diffusione di raccomandazioni su:

- **la sicurezza alimentare**
- **idratazione, protezione solare e alte temperature**, l'esposizione prolungata al sole può aumentare il rischio di disidratazione, che può causare affaticamento e shock termico
- **promozione di comportamenti sani**, in particolare nel contesto di comportamenti di dipendenza
- **stress emotivo**, con la messa a disposizione di professionisti della salute mentale qualificati per intervenire in questo tipo di contesto
- **malattie trasmissibili** (intestinali, respiratorie o altro), che devono essere evitate curando l'igiene e monitorando eventuali focolai in caso di eventi
- **vaccini raccomandati**, secondo le linee guida in vigore in Portogallo e nei paesi di origine
- **autosufficienza in farmaci cronici** durante il periodo di permanenza in Portogallo
- **conoscenza del luogo di supporto nelle unità mobili**, con rapido accesso ai farmaci da banco, monitoraggio della glicemia capillare e pressione sanguigna



Se ho un problema di salute durante l'evento, come posso ricevere assistenza sanitaria?

Il piano di assistenza clinica ai partecipanti alla Giornata Mondiale della Gioventù garantisce adeguate cure mediche, attraverso un insieme di mezzi installati a terra, tra i quali spiccano:

- operatori sanitari strategicamente dispersi nelle sedi degli eventi
- ospedali da campo
- tende di primo soccorso
- strutture di supporto medico e infermieristico

E se ho bisogno di cure presso i Centri Sanitari e gli Ospedali del Servizio Sanitario Nazionale?

In Portogallo, il Servizio Sanitario Nazionale mette le sue risorse a disposizione di tutti coloro che ne hanno bisogno, nella misura esatta dei loro bisogni, indipendentemente dalla loro nazionalità, condizione economica, sociale o culturale.

Inoltre, e per i cittadini dell'Unione Europea in possesso della Tessera Europea di Assicurazione Malattia è garantito il diritto all'assistenza sanitaria, salute, che comprende tutti gli atti medici necessari in caso di malattia, infortunio (non copre gli infortuni causati da terzi) o maternità.

Per i cittadini dell'area europea sono disponibili anche servizi sanitari transfrontalieri, che includono il Riepilogo Sanitario Elettronico (Patient Riepilogo) e Prescrizione e dispensazione elettronica (ePrescription/eDispensation), accessibili tramite il Portale SNS 24 e l'App SNS24.

Prima di recarsi in un centro sanitario o in ospedale, è particolarmente importante chiamare il **SNS 24 – 808 24 24 24**, che è un servizio di triage, consulenza permanente e invio del Servizio Sanitario Nazionale, operativo 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Alla tua chiamata rispondono operatori sanitari, con la possibilità di traduzione simultanea fornita dall'Alto Commissariato per la Migrazione (ACM) e che, in base alle necessità, ti indirizzerà al tipo di cura più appropriato, che può avvenire nella cura primaria o in cure ospedaliere, la mancata presentazione del numero di utenza costituisce un impedimento all'erogazione delle cure.

Puoi recarti presso un Centro Sanitario o un Ospedale SNS anche senza previo contatto con la linea SNS24.

Tuttavia, oltre a incorrere rischio di scelta della sede meno idonea, sarà eventualmente soggetto al pagamento di un canone.



Cos'è il Numero Nazionale Utente (NNU) del Servizio Sanitario Nazionale (SNS) e come ottenerlo?

Il **Numero Utente Nazionale (NNU)** identifica il cittadino rispetto alle istituzioni e ai servizi integrati nel SNS.

Questo Numero deve essere indicato dal cittadino al momento dell'erogazione dell'assistenza sanitaria, per la prescrizione di mezzi complementari di diagnosi e terapia e per la prescrizione di medicinali. La NNU è un numero unico definitivo assegnato come identificatore del cittadino come utente del SNS.

Il Numero Utente Nazionale viene assegnato ai cittadini nell'ambito del contatto con un'unità SNS, sia presso i Centri sanitari che gli Ospedali, per cui sarà necessario indicare i seguenti elementi:

- Nome e cognome;
- Genere;
- Data di nascita;
- Nazionalità;
- Paese di nascita;
- Distretto, comune e provincia quando il luogo di nascita è portoghese.

Si consiglia di indicare anche un contatto telefonico e, se possibile, un contatto email.

Chi può ottenere il Numero Utente Nazionale del SNS?

Tutti i cittadini, nazionali e stranieri, che hanno necessità di rivolgersi ad un presidio del SNS per prestare assistenza.



In quali strutture sanitarie posso ricevere assistenza sanitaria?

Puoi ottenere assistenza sanitaria presso un Centro Sanitario o presso un Ospedale aderente al Servizio Sanitario Nazionale.

I centri sanitari e gli ospedali sono sparsi in tutte le aree. Le persone dovrebbero preferibilmente andare a quello corrispondente alla zona più vicino a dove ti trovi nel momento in cui hai bisogno di ricevere assistenza sanitaria.

Il Centro Sanitario o l'Ospedale a cui ti rivolgi assegna ai cittadini stranieri un Numero Utente Nazionale, che ti identificherà in tutto i contatti che hai con un presidio del SNS e come tale va sempre indicato in qualsiasi presidio del SNS.

Pertanto, per assicurarti di recarti presso l'unità sanitaria più adatta alle tue esigenze cliniche, in una situazione di malattia non emergente, è particolarmente importante chiamare in anticipo SNS 24 – 808 24 24 24.

Cos'è un Centro Salute e quali sono i suoi servizi?

Il **Centro di Salute è l'unità base del Servizio Sanitario Nazionale (SNS)** per l'assistenza e l'assistenza sanitaria alla popolazione, nell'ambito dell'assistenza sanitaria primaria. O Centro di Salute è la prima porta a cui dovresti bussare se hai bisogno di cure mediche.

In un Centro Sanitario lavorano i medici di famiglia/medici di medicina generale, i medici di sanità pubblica (delegati alla salute) e gli infermieri, che provvedono assistenza sanitaria essenziale, preventiva o curativa. Oltre al personale amministrativo, in alcuni centri sanitari lavorano ancora altri e altri professionisti – tecnici dei servizi sociali, psicologi, nutrizionisti, igienisti orali e tecnici della salute ambientale.

Quali sono gli orari di apertura?

In generale, tutti i giorni lavorativi, dalle 8:00 alle 20:00. Alcuni Centri sanitari sono aperti con orari prolungati e nei fine settimana (orario di apertura complementari), a seconda della domanda e del tipo di eventi organizzati localmente.

Alcuni servizi (vale a dire consulenze, vaccini e iniezioni) sono disponibili in orari specifici.

Il Portale SNS fornisce informazioni specifiche nell'ambito del Piano Sanitario della GMG, in continuo aggiornamento:

<https://www.sns.gov.pt/jmj/>



Cos'è un'emergenza medica e cosa fare?

Qualsiasi situazione in cui un ritardo nella diagnosi o nel trattamento può comportare gravi rischi o danni alla vittima è un'emergenza medica, ad esempio, casi di grave trauma, intossicazione acuta, ustioni, crisi cardiache o respiratorie. In caso di emergenza, dovresti chiamare a ospedale.

Se hai bisogno di chiarimenti o aiuto, puoi contattare la linea SNS 24: 808 24 24 24 o chiamare il 112 in caso di emergenza.

E se la malattia non è un'emergenza?

Se la situazione non è urgente, o se dopo una situazione di emergenza hai bisogno di nuovi appuntamenti o farmaci, dovresti rivolgerti al la salute più vicina. È particolarmente importante chiamare in anticipo SNS 24 – 808 24 24 24 per assicurarsi di ricevere assistenza clinica nel luogo fisico più adatto alla tua situazione di salute.

Esiste una linea informativa attraverso la quale posso chiarire dubbi sulla salute?

Sì, c'è un servizio telefonico 24 ore su 24 – Linea SNS 24: 808 24 24 24

Cosa fa SNS 24?

Il **Contact Center del Servizio Sanitario Nazionale (SNS 24)** attraverso il Servizio di Triage, La consulenza e il rinvio è responsabile di valutare e guidare i cittadini di fronte a un problema di salute non emergente (es. tosse, febbre). Cioè, tramite contatto telefonico è viene vagliato in base alla situazione clinica e al rispettivo rinvio al livello di cura appropriato – cura di sé, assistenza sanitaria cure primarie, servizi di emergenza, INEM o Centro di informazione sui veleni.

Quando dovresti chiamare il SNS 24?

Chiama SNS 24 –808 24 24 24– se hai un problema di salute non emergente. SNS 24, attraverso il Servizio di Triage, Consulenza e Referral, ha il compito di valutare e guidare i cittadini in situazioni di malattia acuta.

In considerazione dell'affluenza prevista per l'evento, è stata rafforzata la capacità di servizio della linea SNS 24 con l'obiettivo di fornire una risposta tempestiva.



Quali sono i problemi di salute non emergenti?

I seguenti esempi sono considerati problemi di salute non emergenti:

- dolore da lieve a moderato (es. gola, pancia);
- tosse persistente;
- febbre;
- nausea o vomito alimentare;
- diarrea;
- cambiamento della pressione sanguigna (nessun altro disturbo);
- pianto persistente del bambino;
- prurito o alterazioni cutanee.

Cosa dovresti avere quando ti connetti a SNS 24?

Quando si contatta la SNS 24, è necessario disporre di dati identificativi quali:

- nome e cognome;
- data di nascita;
- Numero utente SNS (facoltativo per le persone che si trovano temporaneamente in Portogallo).

Se non sei il referente, accompagna l'utente al momento della chiamata e porta con te i suoi dati identificativi.



Cosa dovresti fare in una situazione di emergenza? Che numero di telefono devo usare?

Dovresti **chiamare il numero di emergenza europeo - 112** in una situazione grave o di pericolo di vita. Il 112 è gestito dalla Polizia di Sicurezza (PSP) e prima linea servita da un Centro di Emergenza PSP che inoltra ad INEM le chiamate che la riguardano emergenze sanitarie. Dopo aver ricevuto la chiamata trasferita dal Centro di Emergenza, **INEM avvia un processo di localizzazione, mistamento e consulenza.**

Cos'è INEM?

L'**Istituto Nazionale delle Emergenze Mediche - INEM** è responsabile di garantire la fornitura di cure mediche di emergenza alle vittime di incidenti o malattia improvvisa, dal luogo in cui si è verificato all'unità sanitaria. Attraverso il Numero di Emergenza Europeo - 112, **INEM dispone di molteplici mezzi per rispondere efficacemente alle emergenze mediche.**

Dovresti chiamare la linea 112 di INEM in caso di una situazione grave o di pericolo di vita, come ad esempio:

- stato di coscienza alterato;
- Sospetto di incidente vascolare cerebrale, con alterazione del linguaggio, del volto o della forza;
- soffocamento (dopo aver cercato di aiutare);
- respirazione difficoltosa;
- incidenti con feriti;
- dolore al petto;
- sanguinamento pesante o incontrollabile;
- ustioni gravi o su aree sensibili.

Quando chiami INEM dovresti?

- Descrivi la situazione e il luogo in cui ti trovi;
- Rispondere a tutte le domande che vengono poste;
- Terminare la chiamata solo quando si riceve un'indicazione.



Qual è la differenza tra INEM e SNS 24?

INEM garantisce l'erogazione di cure mediche urgenti alle vittime di incidenti o malattie improvvise. Mentre SNS 24, come servizio telefonico e digitale, garantisce triage, Consulenza e risoluzione dei problemi di salute non emergenti. **L'attività di INEM e SNS 24 è integrato nella rete assistenziale del Servizio Sanitario Nazionale.**

È importante che i cittadini utilizzino bene le linee telefoniche?

Sì. È molto importante rafforzare il corretto utilizzo di questi servizi da parte del cittadino, poiché un uso improprio può ritardare nel tempo le risposte critiche e occupare le risorse nel modo sbagliato. Pertanto, è fondamentale capire lo scopo delle due linee telefoniche e in quali situazioni utilizzarle.

Come può essere esercitato il diritto di presentare suggerimenti e reclami?

Tutte le unità sanitarie dispongono di registri dei reclami (libro giallo) presso l'ufficio del cittadino, dove possono e devono essere registrati reclami, suggerimenti e complimenti. I reclami possono essere presentati anche via Internet presso il portale dell'ente di regolamentazione sanitaria (<https://www.ers.pt/pt/reclamar-diretamente-a-ers/>)

Come posso essere un donatore di sangue?

I requisiti per essere un donatore di sangue sono solo tre: avere almeno 50 kg, avere almeno 18 anni e, ovviamente, essere in buona salute.

Sono in corso campagne per promuovere la donazione e la raccolta del sangue nelle diocesi, frutto di una partnership tra l'Istituto Portoghese del Sangue e dei Trapianti, la Fondazione GMG e la Federazione delle Associazioni dei Donatori di Sangue (FAS).

E' possibile consultare online i centri di raccolta più vicini a te <https://dador.pt/>.



Prendo farmaci cronici e ho bisogno di farmaci. Dove posso acquistare?

Per acquistare medicinali, puoi recarti presso le farmacie portoghesi con una prescrizione rilasciata in Portogallo o in un paese europeo che ne sia provvisto aderito a [ePrescription/eDispensation](#).

Puoi accedere alla prescrizione medica in formato digitale, attraverso l'area personale del [Portale SNS 24](#) e l'[App SNS24](#).

Se hai bisogno di un **medicinale senza prescrizione medica**, puoi rivolgerti a qualsiasi farmacia, parafarmacia o supermercato con spazio per vendita di farmaci, con relativa ubicazione e orari di apertura disponibili sul Portale SNS.

Ho avuto un attacco d'ansia, a chi posso rivolgermi?

Gli eventi di massa possono essere causa di stress e ansia, che possono scatenare problemi di salute mentale come attacchi di panico o aggravare gli altri problemi esistenti.

Per parlare con un operatore sanitario della zona è possibile utilizzare la [Linea di Consulenza Psicologica del SNS 24](#), chiamando il numero **808 24 24 24**.



A chi rivolgersi in caso di “crisi” dovuta a comportamenti di additivi e dipendenze

Linha Vida (numero 1414) è un servizio di informazione e consulenza anonimo, confidenziale e gratuito, il cui obiettivo è informare e/o fornire supporto emotivo in situazioni di crisi, chiarendo dubbi e riflettendo su questioni relative a comportamenti di dipendenza e dipendenze, come alcol, droghe, gioco d'azzardo, tra gli altri.

In caso di emergenza chiamare il 112.

A che età si può consumare alcolici in Portogallo? Chi può comprare tabacco in Portogallo?

L'età legale minima per consumare bevande alcoliche in Portogallo è di 18 anni. È illegale vendere, fornire o consentire il consumo di alcol ai minori 18 anni.

È inoltre necessario avere 18 anni per poter acquistare tabacco nei negozi o distributori automatici, ed è obbligatorio esibire un documento d'identità con foto per dimostrare l'età dell'acquirente.

È vietata la guida di veicoli a motore con tasso alcolemico pari o superiore a 0,2 g/l per i conducenti, nei primi 3 anni di patente di guida in corso di validità, mezzi di soccorso o di pronto intervento, trasporto pubblico per bambini e ragazzi fino a 16 anni, taxi, passeggeri o merci pesanti. Gli altri autisti hanno un limite di 0,5 g/l.

È illegale consumare droghe in Portogallo?

Sì. In Portogallo, il consumo, la detenzione e l'acquisto di stupefacenti per uso personale comportano l'avvio di procedimenti legali, nonché il sequestro di sostanze da parte delle autorità incaricate dell'applicazione della legge. Tutte le droghe sono illegali, ma non è un crimine possederne poche piccole quantità.

Sarà identificato chiunque venga avvicinato dalle autorità di polizia consumando o detenendo sostanze stupefacenti, in quantità ritenuta per autoconsumo e dovrai presentarti davanti a una Commissione per la Dissuasione delle Tossicodipendenze (CDT).

Se la quantità sequestrata eccede quanto legalmente considerato consumo personale, sussiste il sospetto di reato e il processo passerà dall'area sanitaria a quella le corti.

Droghe	Quantità
Cannabis/Hashish	5 grammi
Cannabis/Erba	25 grammi
Cocaina	2 grammi
Eroina	1 grammo
Anfetamine (Ecstasy, MD)	1 grammo



Quali sono le tasse moderatori e quali servizi devi pagare?

Secondo la legislazione in vigore, l'assistenza sanitaria tende ad essere gratuita. Le tasse sono riscosse a condizione che il cittadino ricorra al Pronto Soccorso dell'Ospedale do SNS senza essere stati indirizzati da un Centro Sanitario o dal SNS 24.

I valori di queste tasse sono diversi a seconda del tipo di cura (centri sanitari o ospedali) e possono variare da € 14 a € 112,07, a che aggiungono valori di mezzi complementari di diagnosi e terapia (MCDT).

Nel contesto della GMG, il partecipante si trova in una situazione di soggiorno temporaneo, quindi sarà necessario verificare se il cittadino ha qualche documento che attesti che sei coperto da un accordo bilaterale che consente l'applicazione di identiche condizioni al cittadino residente.

Possono verificarsi le seguenti condizioni:

- **I partecipanti alla GMG provenienti da paesi dell'Unione Europea presentano una Tessera Europea di Assicurazione Malattia (CESD) valida**, pagheranno solo la valore del canone di utenza, che viene applicato solo nella condizione di accesso alle unità del SNS senza essere stati indirizzati dal SNS.
- **Partecipante alla GMG di un Paese con il quale il Portogallo ha in vigore un accordo bilaterale (Andorra, Brasile, Capo Verde, Tunisia e Québec)** presenta il certificato di diritto che dimostra di essere coperto dall'Accordo, pagherà solo l'importo della quota di moderatore, che si applica solo a condizione di accedere alle unità del SNS senza essere stati indirizzati dal SNS.

Esempio:

Se il cittadino ricorre al pronto soccorso ospedaliero, senza essere stato indirizzato al SNS, pagherà il quota d'utenza.

Se il cittadino ha prima contattato la Linea SNS24 o il Centro Sanitario, che ha indicato che avrebbe dovuto recarsi al Pronto Soccorso dell'ospedale e lo fa referenziamento, **il cittadino sarà esonerato dal pagamento del quota d'utenza.**

- I partecipanti alla GMG che non presenteranno nessuno dei suddetti documenti saranno considerati terzi paganti e dovranno essere i sostenere il costo dell'assistenza sanitaria fornita.



Ulteriori Informazioni – Guide Sanitarie

- <https://www.sns24.gov.pt/guia/quando-ligar-sns-24-ou-inem/>
- <https://www.sns24.gov.pt/guia/proteja-se-contr-o-calor/>
- <https://www.sns24.gov.pt/tema/sintomas/diarreia/>
- <https://www.sns24.gov.pt/tema/sintomas/febre/>
- <https://www.sns24.gov.pt/guia/queimaduras-solares/>
- <https://www.sns24.gov.pt/guia/prevencao-de-infecoes-respiratorias/>
- <https://www.sns24.gov.pt/guia/habitos-saudaveis/>
- <https://www.sns24.gov.pt/guia/receita-sem-papel/>
- <https://www.sns24.gov.pt/guia/app-sns-24/>

SNS 24

**A porta de entrada
do Serviço Nacional de Saúde**

sns24.gov.pt 808 24 24 24

App Balcão



Grazie Mille

