

## CARO CIDADÃO, ESTA INFORMAÇÃO É IMPORTANTE...



- O USO DESADEQUADO DESTES SERVIÇOS PELO CIDADÃO PODE ATRASAR RESPOSTAS CRÍTICAS NO TEMPO E OCUPAR RECURSOS DE FORMA ERRADA!
- PERCEBA O PROPÓSITO DAS DUAS LINHAS TELEFÓNICAS E QUANDO AS DEVE UTILIZAR!

No ano 2022, a Linha SNS 24 atendeu mais de nove milhões de chamadas, o número de atendimentos mais elevado desde a sua existência. Paralelamente, os Centros de Orientação de Doentes Urgentes (CODU) do INEM receberam mais de 1.5 milhões de chamadas, o número mais elevado desde que há registo. Destas chamadas atendidas nos CODU do INEM, mais de 103.000 foram transferidas para o SNS 24, o que representa uma média de 280 chamadas por dia que foram consideradas não urgentes e um aumento de 10% face a 2021.

Face ao aumento da atividade destes serviços, importa que a sua utilização seja feita de forma cada vez mais informada. Neste sentido, a SPMS, a Direção-Geral da Saúde (DGS) e o Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM), lançaram no dia 15 de janeiro, a campanha «**Quando ligar SNS 24 ou INEM?**», que visa sensibilizar para a correta utilização das linhas «808 24 24 24» e «112» pelo cidadão.

**Com esta campanha pretende-se melhorar a qualidade do atendimento, concentrar os recursos de emergência médica em situações efetivamente graves e melhorar a literacia em saúde dos cidadãos.**

## O QUE FAZ O SNS 24?

O Centro de Contacto do Serviço Nacional de Saúde – SNS 24 através do Serviço de Triage, Aconselhamento e Encaminhamento é responsável por avaliar e orientar os cidadãos perante um problema de saúde não emergente (por exemplo tosse, 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 QUE É O INEM?

O Instituto Nacional de Emergência Médica -INEM é responsável por garantir a prestação de cuidados de emergência médica a vítimas de acidente ou de doença súbita, desde o local da ocorrência até à unidade de saúde. Através do número europeu de emergência – 112, o INEM dispõe de múltiplos meios para responder com eficácia a situações de emergências médica.

## EXISTE ARTICULAÇÃO ENTRE O SNS 24 E O INEM?

**Sim.** A atividade do SNS 24 articula-se diariamente com a do INEM. Existe, a possibilidade de transferência de chamadas entres as duas entidades no decorrer da atividade dos serviços.

### QUANDO DEVO LIGAR PARA O INEM?

- ✓ Deve ligar para a linha 112 perante uma situação grave ou de risco de vida.

### Quais são as situações graves ou de risco de vida?

- 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 incontroláveis
- Queimaduras graves ou em zonas sensíveis

#### Quando ligar para o INEM devo:

- ✓ Descrever a situação e a localização onde se encontra;
- ✓ Responder a todas as questões que lhe são colocadas;
- ✓ Desligar a chamada apenas quando receber indicação.

## QUANDO DEVO LIGAR PARA O SNS 24? - 808 24 24 24

- ✓ Deve ligar perante um problema de saúde não emergente.
- ✓ O SNS 24 através do Serviço de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento é responsável por avaliar e orientar os cidadãos em situação de doença aguda.

### Quais são os problemas de saúde não emergente?

- 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

### O QUE DEVO TER COMIGO QUANDO LIGO PARA O SNS 24?

- ✓ nº de utente SNS
- ✓ nome
- ✓ data de nascimento

**Se não é o próprio a contactar, esteja junto do utente no momento da chamada e tenha consigo**

## UTILIZE CORRETAMENTE ESTAS LINHAS TELEFÓNICAS!

### Fonte:

<https://www.sns24.gov.pt/guia/quando-ligar-sns-24-ou-inem/>

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde/ Instituto Nacional de Emergência Médica/ Direção-Geral da Saúde

*Alice Magalhães*

Especialista Enfermagem Comunitária

Unidade de Saúde Pública

ACeS Cávado II – Gerês/Cabreira