DIREÇÃO EXECUTIVA SNS

2ª fase

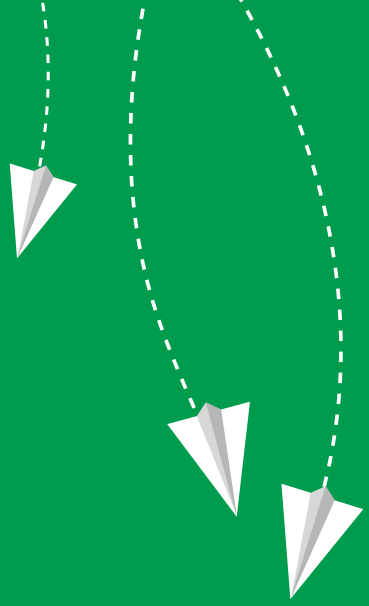
Ligue antes, salve vidas

Antes de ir à urgência, ligue sempre SNS 24

PÓVOA DE VARZIM E VILA DO CONDE

Sabia que o SNS marca a sua consulta no próprio dia ou no dia seguinte?

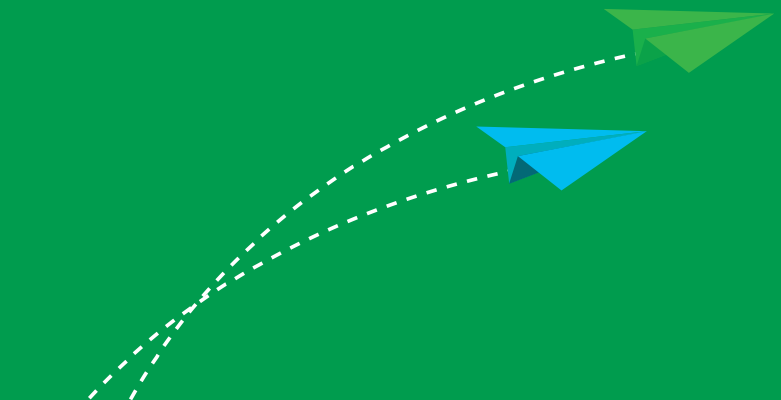
janeiro 2024



ESTÁ DOENTE, PRECISA DE SER VISTO/A POR UM MÉDICO, MAS NÃO É UMA URGÊNCIA/EMERGÊNCIA?

Os Serviços de Urgência devem ser usados para situações urgentes/emergentes. Cerca de metade dos casos que recorrem ao Serviço de Urgência não necessitam de ser avaliados nos Hospitais. Em situações de risco de vida iminente, deve ligar 112. O INEM dará a devida resposta.

Nas restantes situações, deve ligar 808 24 24 24. O SNS 24 irá avaliar e orientá-lo/a para os serviços de saúde adequados à sua situação. Assim, está a gerir melhor o seu tempo e a sua condição de saúde. Simultaneamente, está a ajudar os Serviços de Urgência a atenderem os casos que realmente necessitam de cuidados urgentes e diferenciados com maior rapidez.



SNS 24

O que é o projeto-piloto “Ligue Antes, Salve Vidas”?

Sob a coordenação da Direção Executiva do SNS, do Agrupamento dos Centros de Saúde (ACeS) Póvoa do Varzim/Vila do Conde e do Centro Hospitalar Póvoa do Varzim/Vila do Conde (CHPVVC), foi construído o Projeto Piloto “Ligue antes, salve vidas”. Lançado em maio de 2023, este projeto desenvolveu um sistema de orientação para situações de doença aguda, de forma a efetuar um encaminhamento mais eficaz e aumentar a acessibilidade de todos os seus utentes, entre as Unidades de Saúde Familiar destes Concelhos, o Centro Hospitalar Póvoa de Varzim/Vila do Conde e o SNS 24.

Este sistema de orientação é realizado através da linha SNS 24, que o/a encaminha, conforme a gravidade, para autocuidados, para o Centro de Saúde ou para o Serviço de Urgência.

Esta mudança para os utentes da Póvoa de Varzim e Vila do Conde permite uma orientação correspondente à sua situação clínica, bem como a garantia de agendamento de uma consulta nos Cuidados de Saúde Primários num prazo máximo de 24 horas.

Os utentes podem aguardar, agora, no conforto da sua casa até à hora da consulta agendada pela linha SNS 24, e evitam, desta forma, deslocações desnecessárias aos Serviços de Saúde.

Permite, ainda, que os Serviços de Urgência fiquem mais disponíveis para as verdadeiras urgências, melhorando o seu atendimento e reduzindo os tempos de espera.

Com resultados muito positivos, com mais de 16 mil consultas* efetuadas nos Cuidados de Saúde Primários após orientação do SNS 24, e elevada adesão dos utentes (menos de 10% de faltas à consulta agendada), o projeto-piloto segue agora para uma 2ª fase, em que a triagem passa a ser feita sempre no SNS 24.

* nos primeiros seis meses do projeto

SNS 24

O que mudou nos serviços de saúde da Póvoa de Varzim e de Vila do Conde?

Os Centros de Saúde, o Hospital e o SNS 24 criaram um sistema de triagem pré-hospitalar para situações de doença aguda, de forma a efetuar uma orientação mais eficaz e aumentar a acessibilidade de todos os seus utentes.

Este sistema de triagem é realizado através da linha SNS 24. Passa a haver uma avaliação prévia pelo SNS 24, via telefónica, que o/a orienta, conforme a gravidade, para autocuidados, para o Serviço de Urgência ou para o Centro de Saúde. Neste contexto, o atendimento nos Centros de Saúde foi alargado: passa a ser feito 7 dias por semana para doença aguda. Vai ser possível a realização no Centro de Saúde de alguns dos exames e análises que habitualmente apenas estariam disponíveis no Hospital, sendo assim mais cómodo e rápido.

Em súmula, o acesso aos cuidados de saúde hospitalares do Serviço Nacional de Saúde (SNS) deve ser precedido de referenciação através de um dos seguintes meios:
a) INEM - Centro de Orientação de Doentes Urgente (CODU);
b) SNS 24 — Centro de Contacto do Serviço Nacional de Saúde (SNS 24);
c) Cuidados de saúde primários (CSP);
d) Profissional de saúde médico, com informação clínica assinada;
e) Outra instituição de saúde.

SNS 24

O SNS 24 agenda consulta diretamente nos Centros de Saúde?

O SNS 24 é o ponto de partida para obter ajuda de um profissional de saúde e ter a devida orientação para cuidados de saúde de qualidade, de forma atempada.

Ao ligar para o SNS 24, é-lhe agendada uma consulta no seu Centro de Saúde, no próprio dia ou no dia seguinte. Depois, durante a consulta, o médico de família poderá realizar o pedido de agendamento de consultas em várias especialidades médicas hospitalares, caso entenda ser necessário.

Se a sua situação for urgente, vai ser encaminhado/a para o Serviço de Urgência.

Se por qualquer razão não for possível o encaminhamento através do SNS 24, deve ser assegurada a sua inscrição no Serviço de Urgência e posterior triagem de acordo com o sistema de Manchester.

SNS 24

Quais as vantagens desta mudança para os utentes?

Os utentes terão uma orientação correspondente à sua situação clínica, bem como a garantia de agendamento de uma consulta, e poderão realizar alguns exames e análises nos Centros de Saúde. Estarão, assim, a gerir melhor o seu tempo e a sua condição de saúde.

Poderão aguardar no conforto da sua casa até à hora da consulta agendada pela linha SNS 24, em vez de esperar na sala de espera do Serviço de Urgência.

Evitam, desta forma, sobrecarregar os Serviços de Urgência.

Permitem ainda que os Serviços de Urgência fiquem mais disponíveis para as verdadeiras urgências, melhorando o seu atendimento. Esta mudança irá também permitir reduzir os tempos de espera.

SNS 24

Em que situações deve ligar 808 24 24 24?

Perante uma doença aguda, deve contactar o SNS 24 (808 24 24 24). Em situações, que coloquem claramente em risco a vida, o contacto é encaminhado para o Número de Emergência Nacional: 112.

SNS 24

O que acontece se for ao Serviço de Urgência e for triado/a com Verde ou Azul?

Na maior parte das situações será encaminhado/a para o seu Centro de Saúde, estando garantido o agendamento de uma consulta no próprio dia ou dia seguinte, com hora marcada, assegurando assim um atendimento personalizado e no local certo, e com maior e melhor capacidade de resposta.

SNS 24

Em que situações deve ligar 112?

Perante uma situação grave ou de risco de vida, deve ligar 112. Sendo uma urgência/emergência médica, a sua chamada será transferida para o INEM.

Consideram-se situações graves ou de risco de vida, os seguintes exemplos:

- 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

SNS 24

Quando chegar ao Serviço de Urgência, já não preciso de ser triado/a?

Se a linha SNS24 o /a encaminhar para o Serviço de Urgência, será realizada por um enfermeiro, na admissão, a Triagem de Prioridades (Triagem de Manchester) que determina o tempo alvo para observação médica. Enquanto o SNS24 determina o local adequado para observação, a triagem de prioridades determina se o doente no SU deve ser observado pelo médico mais ou menos rapidamente.

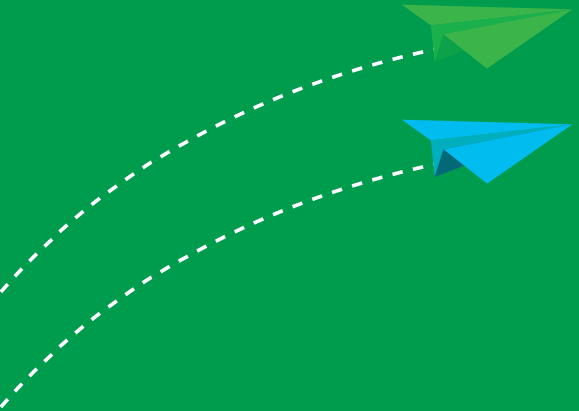
SNS 24

Quais as situações em que é a obrigatória a avaliação do utente no Serviço de Urgência?

a) Utentes acamados ou em cadeira de rodas, sem possibilidade de mobilização por meios próprios;
b) Utentes vítimas de trauma;
c) Utentes com situações agudas, do foro psiquiátrico, obstétricas ou outro, desde que necessitem de tratamento urgente e inadiável;
d) Idade maior ou igual a 70 anos;
e) Utentes acompanhados por forças de segurança;
f) Utentes com indicação de perícia médico -legal;
g) Utentes orientados pelos seguintes fluxogramas de triagem:
- i) Agressão;
- ii) Doenças sexualmente transmissíveis;
- iii) Embriaguez aparente;
- iv) Exposição a químicos;
- v) Feridas;
- vi) Gravidez;
- vii) Hemorragia gastrointestinal;
- viii) Hemorragia vaginal;
- ix) Infeções locais e abcessos;
- x) Problemas oftalmológicos;
- xi) Queda;
- xii) Queimaduras profundas e superficiais;
- xiii) Sobredosagem e envenenamento;
- xiv) Traumatismo cranioencefálico;
- xv) Convulsões;
- xvi) Corpo estranho;

h) Antecedentes de:
- 1) Doença oncológica ativa;
- 2) Doença cursando com imunossupressão;
- 3) Doença renal crónica;
- 4) Doença arterial periférica.

DIREÇÃO EXECUTIVA SNS

Ligue antes, salve vidas

Antes de ir à urgência, ligue sempre SNS 24