

ESTUDO SOBRE A LINHA SNS 24

O IMPACTO NO ACESSO À PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE

Sumário Executivo

A Linha SNS 24, enquanto sistema telefónico central de triagem, orientação e aconselhamento de doentes, pretende garantir que os utentes do Serviço Nacional de Saúde (SNS) têm acesso aos serviços e aos cuidados de saúde de que precisam, no momento certo.

De entre os direitos dos utentes que resultam da utilização e referenciação através desta Linha são de salientar, desde logo (i) a atribuição de prioridade no atendimento a utentes referenciados face a outros utentes com o mesmo grau de prioridade clínica, em contexto de atendimento em estabelecimentos hospitalares do SNS (CSH), (ii) a dispensa de pagamento de taxas moderadoras a utentes referenciados para o serviço de urgência, e (iii) a aplicação de Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG) no que diz respeito a atendimento de utentes referenciados, em sede de cuidados de saúde primários (CSP).

Atenta a crescente preponderância da Linha SNS 24 na gestão do acesso dos utentes às instituições do SNS, e atenta a atribuição da Entidade Reguladora da Saúde (ERS) no que respeita à *“garantia dos direitos relativos ao acesso aos cuidados de saúde, à prestação de cuidados de saúde de qualidade, bem como dos demais direitos dos utentes”*, prevista na alínea b) do artigo 5.º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, considerou-se relevante a realização de um estudo sobre o funcionamento da Linha SNS 24, com o objetivo de analisar o encaminhamento para os prestadores do SNS, por tipologia de unidade de destino, e os procedimentos de articulação entre a Linha SNS 24 e as instituições do SNS.

O presente estudo, iniciado em 2023, teve por base, entre outros elementos, (i) reclamações rececionadas pela ERS relativa ao funcionamento da Linha SNS 24 (e que abrange o período entre 1 de janeiro de 2015 e 31 de maio de 2023 e (ii) informações

recolhidas junto da Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. (SPMS) relativos à atividade da Linha SNS 24 entre 2019 e 2022¹.

No que respeita às reclamações rececionadas pela ERS relativas ao funcionamento da Linha SNS 24, registou-se um maior volume de reclamações relativas à articulação entre a Linha SNS 24 e prestadores localizados na ARS Lisboa e Vale do Tejo, quer em termos absolutos, quer em termos relativos, considerando o rácio de reclamações por 100.000 habitantes. Das reclamações analisadas, verifica-se ainda que o constrangimento relatado com maior frequência decorre do encaminhamento de utentes para unidades dos CSP sem capacidade de atendimento (58%).

Da análise à atividade da Linha SNS 24, e tendo por base os dados remetidos pela entidade Serviços Partilhados do Ministérios da Saúde (SPMS), referentes aos atendimentos realizados entre 2019 e 2022, verificou-se que a atividade do serviço de atendimento, triagem e acompanhamento de utentes (STAE) foi acompanhando, com grande similaridade, o padrão de novos casos confirmados de COVID-19 em Portugal. Em concreto, o volume da atividade do STAE, entre 2019 e 2022, passou de 1.331.675 para 8.164.523 chamadas telefónicas por ano, decorrente da preponderância da Linha SNS 24 no âmbito da estratégia nacional de combate à COVID-19, designadamente no que diz respeito à triagem clínica de utentes (e.g. identificação de utentes com sintomatologia suspeita de COVID-19, encaminhamento para estruturas especializadas em caso de necessidade, emissão de Declarações Provisórias de Isolamento Profilático, entre outros).

O incremento da atividade operacional registada no período entre 2021 e 2022 – correspondente ao período de pandemia COVID-19 – não se traduziu no aumento do número de encaminhamentos de utentes para estabelecimentos de saúde (CSH/CSP). Com efeito, da análise aos dados disponibilizados, verificou-se que dos contactos efetuados junto da Linha SNS 24, em 76% dos casos foram aconselhados autocuidados, em 23% dos casos houve lugar a referência para um estabelecimento prestador de cuidados de saúde (CSH/CSP).

Uma análise aos encaminhamentos de utentes efetuados pela Linha SNS 24 para Serviços de Urgência (SU), nos anos considerados, que 61% dos utentes fizeram admissão no SU e destes, 26% realizaram-no até uma hora após o referido contacto

¹ À data da recolha da informação necessária para a elaboração do presente estudo os dados referentes a 2023 não se encontravam disponíveis. Salienta-se ainda que a recolha de informação junto da SPMS exigiu sessões de esclarecimento tendentes à obtenção e disponibilização dos elementos necessários à elaboração de estudo, algo que conduziu à morosidade do seu processo de redação.

telefónico. Em sentido inverso, verificou-se que que 39% dos utentes não fizeram admissão nos SU, ainda que tenham sido reencaminhados pela Linha para esse efeito.

Das admissões em contexto de SU, 47% resultaram na atribuição de prioridade pouco urgente (pulseira verde), e 1% dos casos foram consideradas situações não urgentes (pulseira azul). Dos utentes a quem foi atribuída prioridade pouco urgente, 7% acabaram por abandonar o estabelecimento de saúde e em 2% dos casos a admissão resultou em internamento hospitalar.

Constatou-se que quanto maior o nível da prioridade clínica, maior a proporção de utentes com internamento hospitalar. Dos utentes a quem foi atribuída prioridade urgente, 4% acabaram por abandonar o estabelecimento de saúde e, 6% foram sujeitos a internamento hospitalar, e dos utentes a quem foi atribuída prioridade muito urgente 18% foram internados.

Analisada a articulação entre a Linha SNS 24 e os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do SNS, concretamente no que diz respeito ao cumprimento dos direitos de acesso dos utentes no âmbito destes estabelecimentos – concessão de prioridade no atendimento nos casos de idêntica prioridade clínica – foi possível apurar que 35 dos 40 pontos da rede de urgência/emergência hospitalar do SNS possuem automaticamente implementada, no sistema informático, a identificação dos utentes referenciados pela Linha SNS 24 (a par dos utentes referenciados pelos CSP) e que três entidades possuem procedimentos internos a este respeito.

Da análise aos episódios de urgência entre 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2022, e considerando as prioridades clínicas em estudo, constatou-se que o tempo médio de espera dos utentes previamente referenciados pela Linha SNS 24, dentro da mesma prioridade clínica, foi superior ao tempo médio de espera dos utentes sem referência por essa Linha.

Apesar do tempo médio de espera ter sido superior para os utentes encaminhados pela Linha SNS 24, a diferença no tempo médio de espera é menor à medida que a prioridade clínica aumenta. De ressaltar ainda, que os valores estimados são resultado da agregação de todos os episódios de urgência, independente do dia e hora de ocorrência e da unidade hospitalar que realizou o atendimento.

Já no que se refere à atribuição de dispensa no pagamento da taxa moderadora apurou-se que, em 2021 e 2022, 4% (23.845) dos utentes não beneficiaram de tal prerrogativa, sendo certo que 3% de reclamações analisadas fazem menção a esse facto.

Da análise aos encaminhamentos para unidades de CSP, nos anos em análise, verificou-se que 58% dos utentes obtiveram consulta até 72 horas após o seu encaminhamento, sendo que destes, 49% foram admitidos até 24 horas após o contacto da Linha SNS 24, dentro do tempo máximo de resposta garantido previsto para atendimento por motivo relacionado com doença aguda. Em sentido inverso, 42% dos utentes encaminhados pela Linha SNS 24 não obtiveram uma consulta no centro de saúde até 72 horas após a sua referenciação, não tendo sido possível apurar, contudo, se tal ocorreu por falta de iniciativa dos utentes e/ou por falta de capacidade dos estabelecimentos de saúde visados.

Da análise ao período mais recente, considerando apenas os dados entre 1 março de 2021 e 31 de dezembro de 2022, é de salientar que 80% dos utentes admitidos nos CSP até 72 horas após a referenciação pela Linha SNS 24 foram observados na primeira hora após a sua admissão, em cumprimento dos TMRG aplicáveis neste contexto.