



ERS
ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

20
ANOS



ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE



ALERTA DE SUPERVISÃO 2/2024

4 DE ABRIL DE 2024

ESTUDO SOBRE A LINHA SNS 24 E O IMPACTO NO ACESSO À PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE



Atenta a crescente preponderância da Linha SNS 24 na gestão do acesso dos utentes às instituições do SNS, e atentas as atribuições e incumbências da Entidade Reguladora da Saúde (ERS), tal como definidas nos n.ºs 2 e 3 do artigo 5.º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, foi realizado um estudo sobre o funcionamento da Linha SNS 24, com o objetivo de analisar o encaminhamento e os procedimentos de articulação entre a Linha SNS 24 e os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do SNS.

Com efeito, resultam da utilização e referenciação através da Linha SNS 24 os seguintes direitos de acesso dos utentes, a saber: a **(i) atribuição de prioridade no atendimento de utentes referenciados face a outros utentes com o mesmo grau de prioridade clínica, em contexto de atendimento em estabelecimentos hospitalares do SNS e (ii) atribuição de dispensa de pagamento de taxas moderadoras a utentes referenciados para o serviço de urgência**, considerando-se assim premente a verificação do seu cumprimento pelas instituições hospitalares integradas no Serviço Nacional de Saúde (SNS).

Assim, no âmbito do estudo realizado pela ERS e no que ao primeiro ponto concerne, foi possível apurar, pela análise de um conjunto de episódios de urgência de instituições hospitalares integradas no SNS ocorridos entre 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2022 e considerando 3 (três) graus prioridades clínicas (urgente, pouco urgente e não urgente), que **o tempo médio de espera foi superior no caso dos utentes previamente referenciados pela Linha SNS 24, embora a diferença no tempo médio de espera se tenha revelado menor à medida que a prioridade clínica aumenta.**



Já no que concerne à atribuição de dispensa no pagamento de taxas moderadoras apurou-se que, em 2021 e 2022, 4% (23.845) dos **utentes não beneficiaram de tal prerrogativa.**

Assim, considerando as conclusões alcançadas no âmbito do aludido estudo¹, a ERS, no exercício dos seus poderes de supervisão, **alerta todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do setor público**, para o seguinte:

- i.** As instituições hospitalares integradas no Serviço Nacional de Saúde, independentemente da sua natureza jurídica, devem, em cumprimento do Despacho n.º 4835-A/2016, de 8 de abril, do Secretário de Estado Adjunto e da Saúde, dar prioridade ao atendimento dos utentes que sejam referenciados através dos Cuidados de Saúde Primários ou do Centro de Atendimento do Serviço Nacional de Saúde (Linha SNS 24), dentro do mesmo grau de prioridade;
- ii.** Nos termos do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 113/2011, de 29 de novembro, na sua atual redação, as instituições hospitalares integradas no SNS deverão garantir que a cobrança de taxas moderadoras é dispensada no atendimento em serviço de urgência nas situações em que há referenciação prévia pelo SNS, encontrando-se aí incluída, a referenciação prévia efetuada pela Linha SNS 24.

¹ Publicado em www.ers.pt.



© Entidade Reguladora da Saúde, Porto, Portugal, 2024

A reprodução de partes do conteúdo deste documento é autorizada, exceto para fins comerciais, desde que mencionando a ERS como autora, o título do documento, o ano de publicação e a referência “Porto, Portugal”.

Na execução deste documento foi atendida a privacidade dos titulares de dados pessoais. O tratamento destes dados cumpriu as normas relativas à sua proteção, nomeadamente as constantes do Regulamento Geral de Proteção de dados (RGPD).



ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE



ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

20

A N O S

Rua S. João de Brito, 621 I32

4100-455 porto - Portugal

T +351 222 092 350

geral@ers.pt

www.ers.pt