

## CIRCULAR NORMATIVA CONJUNTA N.º 02/2024/DE-SNS/SPMS

**Para:** Todos os serviços e estabelecimentos integrados no Serviço Nacional de Saúde, com serviços da rede de urgência nacional ou com serviços de atendimento na doença aguda (Unidade de Saúde Familiar, Unidade de Cuidados de Saúde Primários, Serviços de Atendimento Complementar ou Centros de Atendimento Clínico).

**Assunto:** Atualização dos procedimentos relativos à atualização de contactos, horários e áreas de abrangência dos serviços da rede de urgência nacional e dos serviços de atendimento de doença aguda ou emergente nos Cuidados de Saúde e Primários e Cuidados de Saúde Hospitalares.

### 1. Enquadramento

De acordo com o Decreto-Lei n.º 52/2022, de 4 de agosto, que aprovou o Estatuto do Serviço Nacional de Saúde (SNS) e o Decreto-Lei n.º 61/2022, de 23 de setembro, que aprovou a orgânica da Direção Executiva do Serviço Nacional de Saúde (DE-SNS), compete à DE-SNS assegurar o funcionamento em rede do SNS, nomeadamente através da articulação nacional dos diferentes estabelecimentos e serviços, da integração dos diversos níveis de cuidados e da procura de respostas de proximidade.

A par, o Decreto-Lei n.º 102/2023, de 7 de novembro, procede à criação, com natureza de entidades públicas empresariais, de Unidades Locais de Saúde (ULS), um movimento no sentido de reorganização do SNS, que tem como objetivo planear as respostas em saúde em função dos utentes.

No contexto das atividades da rede de atendimento e referência de Urgência e Emergência, que incluem as relações entre os sistemas pré-hospitalar e hospitalar de urgência e as demais unidades prestadoras de cuidados de saúde, importa garantir um conhecimento transversal da realidade.

Os serviços de atendimento telefónico, designadamente o Serviço de Triagem da Linha SNS24, necessitam da melhor informação para realizar a referência de situações urgentes ou agudas para os serviços de urgência (SU) da rede de urgência nacional e de doentes com situações agudas para os serviços de atendimento complementar (SAC), para as unidades de cuidados personalizados de saúde (USF/UCSP) ou para os Centros de Atendimento Clínico (CAC).

O Sistema de Dados Mestre (SDM) é um sistema de informação que recolhe, armazena organiza e distribui informação de referência sobre o sistema de saúde. Essa informação pode ser sobre organizações ou entidades

prestadoras de saúde, sobre profissionais de saúde, sobre características da população de utentes, códigos de faturação ou classificações diagnósticas, entre outras.

No caso particular da informação necessária à operação da linha SNS 24, o SDM recolhe, organiza e disponibiliza os seguintes tipos de informações sobre cada serviço:

- Endereço postal, contactos telefónicos, endereços de e-mail e geolocalização;
- Horários de atendimento.
- Áreas de abrangência.

Assim sendo, importa garantir a qualidade dos elementos disponibilizados, sendo essencial fornecer informação credível e atualizada aos cidadãos e aos profissionais de saúde, através de fontes únicas que promovam o ecossistema nacional de sistemas de informação de saúde.

Considerando que a partir das 00:00 horas do dia 4 de setembro de 2024, o SDM passará a fornecer este tipo de informações ao SNS 24, substituindo o Sistema Integrado de Informação de Prestadores (SIIP) importa garantir a qualidade dos dados disponibilizados pelo SDM aos serviços digitais e de atendimento telefónico, para desta forma fornecer informação credível e atualizada aos cidadãos e aos profissionais de saúde.

## **2. Aplicação**

Considerando o acima exposto, esta Circular Normativa Conjunta faz revogar a circular n.º 01/2024/DE-SNS/SPMS/SGMS de 05/02/2024 e atualiza os procedimentos de gestão e atualização dos dados das entidades de saúde, por forma a garantir a sua eficiência e efetividade, determinando-se que:

1. As Unidades Locais de Saúde, hospitais da rede de urgência nacional não integrados em ULS, hospitais em parceria público-privada, os Institutos Portugueses de Oncologia e demais entidades prestadoras de cuidados do SNS ou em parceria com o SNS, devem designar pelo menos dois responsáveis (principal e secundário), identificados e daqui para a frente designados como Interlocutores SNS 24 do SDM, a quem compete gerir e atualizar a informação das respetivas unidades de saúde no SDM, articulando-se, sempre que necessário, com outros utilizadores do SDM que em cada entidade de saúde têm acesso de edição deste tipo de dados, designadamente coordenadores e membros dos conselhos técnicos das unidades funcionais, responsáveis dos serviços de atendimento complementar e diretores dos serviços de urgência.
2. As entidades de saúde devem divulgar internamente os conteúdos e recursos formativos de capacitação dos interlocutores SNS 24 identificados para o efeito (dando conhecimento aos restantes utilizadores do SDM), nomeadamente os manuais de apoio disponíveis no site do SDM no menu “Manuais de Apoio/Formação SMD” (SDM@SNS (min-saude.pt)), conteúdos de formação disponíveis ou a disponibilizar

- na Academia SPMS (<https://academia.spms.min-saude.pt/>) e o Webinar - Integração do SNS 24 com o SDM (<https://www.spms.min-saude.pt/2024/05/sistema-de-dados-mestre-sdm/>).
3. Caso os interlocutores SNS 24 não estejam já registados no SDM, deve a indicação de novos Interlocutores ser reportada pelo respetivo Conselho de Administração para o endereço de e-mail do Centro de Suporte ([servicedesk@spms.min-saude.pt](mailto:servicedesk@spms.min-saude.pt)), identificando os respetivos nomes, funções, endereços de e-mail e números de telemóvel de serviço.
  4. A SPMS - Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, EPE (SPMS), através do SDM, comunica as credenciais de acesso aos Interlocutores SNS 24.
  5. A SPMS assegura a contínua formação e o suporte aos interlocutores SNS 24 do SDM, partilhando manuais de utilizador, resolução de problemas, apoio técnico através do centro de suporte (endereço de e-mail [servicedesk@spms.min-saude.pt](mailto:servicedesk@spms.min-saude.pt)) e respetivos acessos ao SDM.
  6. Considerando que o SDM permite fazer registos de informação de horários para tempos futuros (quer horários dos serviços da rede de urgência nacional quer horários de serviços de doença aguda em SAC, USF e UCSP ou CAC), e que todas as informações aí registadas são comunicadas de forma automática e de 60 em 60 minutos, os interlocutores SNS 24 e/ou restantes utilizadores das diversas instituições devem proceder à atualização dos horários com pelo menos 1 hora de antecedência relativamente à respetiva entrada em vigor.
  7. Sempre que ocorram no SDM alterações em horários ou serviços relevantes, este sistema comunica por e-mail essas alterações aos interlocutores SNS24 registados. Esse e-mail é remetido de forma automática após a gravação da alteração e informa sobre: (1) o autor do registo; (2) o horário existente antes e depois da alteração; (3) a data-efeito da alteração. Compete aos interlocutores SNS24 proceder à supervisão dessas alterações garantido que estão conformes com decisões formalmente decididas pelos órgãos próprios de cada instituição.
  8. Deixa de ser necessária a correção e alteração das áreas de abrangência dos serviços de urgência sempre que existam encerramentos de valências de serviços de urgência. Atualmente, o encerramento do horário de determinada valência de um serviço de urgência, despoleta essa alteração, de forma automática, com base na matriz de referência validada pela DE-SNS e disponível em [https://sdm.min-saude.pt/bi.aspx?id\\_con=132](https://sdm.min-saude.pt/bi.aspx?id_con=132). Essa matriz de referência possui até 5 níveis de redundância para cada valência/serviço de urgência da rede de urgência nacional.

9. A Direção Executiva do Serviço Nacional de Saúde (DE-SNS) valida a Matriz de referenciação, criada e mantida de forma a garantir cobertura permanente e equidade de acesso em todas as regiões do território continental.
10. A DE-SNS deve continuar a fornecer às unidades de saúde visadas e à SPMS, de forma programada e integrando os vários cenários, as orientações estratégicas sobre o plano e os procedimentos a adotar quando se verificam constrangimentos temporários, programados e não programados, de respostas nas valências previstas, de forma a garantir cobertura permanente e equidade de todas as regiões do país, cabendo aos Interlocutores com acesso ao SDM, proceder aos respetivos registos em concordância com a realidade local a cada momento.
11. A atualização do SIIP deve continuar a ser mantida até às 23:59 do dia 4 de setembro de 2024.

### 3. Entrada em Vigor

A presente Circular Normativa entra em vigor na data da sua assinatura.

Lisboa, 28 de agosto de 2024

O Diretor Executivo do SNS I.P

(António Gandra D'Almeida)

A Presidente do Conselho de  
Administração da SPMS E. P.E

(Sandra Cavaca)