

Projeto de Resolução n.º 670/XVI/1.^a

Pela garantia de maior transparência quanto aos tempos de espera na Linha SNS 24

Exposição de Motivos

A Linha SNS 24, criada em 2007 enquanto sistema telefónico central de triagem, orientação e aconselhamento de doentes, pretende garantir que os utentes do Serviço Nacional de Saúde têm acesso aos serviços e aos cuidados de saúde de que precisam, no momento certo.

Apesar da importância que a Linha SNS 24 tem no encaminhamento dos utentes para o Serviço Nacional de Saúde, constata-se que no âmbito da informação divulgada mensalmente no Portal da Transparência do SNS apenas é divulgado o n.º de chamadas atendidas e de chamadas recebidas, a taxa de atendimento, o tempo médio de espera, o n.º de chamadas de aconselhamento e o tempo médio de espera.

Esta informação revela-se insuficiente e não permite a realização do escrutínio que a importância da linha SNS 24 justifica, uma vez que não se assegura a desagregação da informação relativa à Linha SNS Grávida, à Linha de Atendimento Psicológico, à Triagem digital SNS 24, e ao projeto-piloto da Teleconsulta Linha SNS 24, nem tampouco se garante o acesso à informação sobre tempos máximos e mínimos de espera para atendimento.

A isto acresce que atualmente não estão definidos tempos máximos de resposta garantidos para o atendimento na Linha SNS 24, contrariamente ao que sucede aos diversos domínios relativos aos cuidados de saúde no SNS.

Face a isto e procurando assegurar uma maior transparência quanto aos tempos de espera na Linha SNS 24, o PAN propõe que o Governo tome diligências junto dos Serviços Partilhados do Ministério da Saúde por forma a assegurar que relativamente à Linha SNS 24, é divulgada informação sobre os tempos máximo e mínimo de espera para atendimento e são desagregados no Portal da Transparência do SNS os dados relativos à Linha SNS Grávida, à Linha de Atendimento Psicológico, à Triagem digital SNS 24, e ao projeto-piloto da Teleconsulta Linha SNS 24, e que pondere a definição de tempos máximos de resposta garantidos para o atendimento na Linha SNS 24.

Nestes termos, a abaixo assinada Deputada Única do PESSOAS-ANIMAIS-NATUREZA, ao abrigo das disposições constitucionais e regimentais aplicáveis, propõe que a Assembleia da República adote a seguinte Resolução:

A Assembleia da República resolve, nos termos do n.º 5 do artigo 166.º da Constituição da República Portuguesa, recomendar ao Governo que:

- i. tome diligências junto dos Serviços Partilhados do Ministério da Saúde por forma a assegurar que relativamente à Linha SNS 24, é divulgada informação sobre os tempos máximo e mínimo de espera para atendimento e são desagregados no Portal da Transparência do SNS os dados relativos à Linha SNS Grávida, à Linha de Atendimento Psicológico, à Triagem digital SNS 24, e ao projeto-piloto da Teleconsulta Linha SNS 24; e
- ii. pondere a definição de tempos máximos de resposta garantidos para o atendimento na Linha SNS 24.

Assembleia da República, Palácio de São Bento, 07 de fevereiro de 2025

A Deputada,

Inês de Sousa Real