GRUPO PARLAMENTAR PARTIDO SOCIAL DEMOCRATA

Exm.º Senhor
Presidente da Comissão de Saúde,
Deputado Filipe Neto Brandão

A *Linha SNS 24*, comumente apresentada como *a porta de entrada do Serviço Nacional de Saúde*, é um serviço telefónico de triagem, aconselhamento e encaminhamento, que ajuda milhões de utentes do SNS a aceder a cuidados de saúde não emergentes, de forma mais direta e evitando deslocações desnecessárias.

Nos últimos anos, a atividade da *Linha SNS 24* tem adquirido uma progressiva preponderância na gestão do acesso dos utentes às instituições do SNS, de resto bem evidenciada no facto de, em 2024, ter atendido cerca de 3,5 milhões de chamadas, quase o dobro da resposta dada em 2023. Só este ano, entre janeiro e setembro, a referida linha respondeu já a 4,3 milhões de contactos, número que volta a representar um significativo aumento face ao ano passado.

Para esta evolução tem contribuído, é certo, uma crescente consciencialização, por parte dos cidadãos, de que o recurso à *Linha SNS 24* é a opção mais adequada de primeiro contacto com os serviços públicos de saúde, mas, também, o cometimento de novas finalidades, como, por exemplo, o atendimento de mulheres grávidas, através da *Linha SNS Grávida*, bem como o atendimento dos cidadãos, em geral, no âmbito do programa *ligue antes salve vidas*.

Contudo, a crescente adesão dos utentes à *Linha SNS 24* tem, não raro, acarretado indesejáveis aumentos nos tempos de espera no atendimento, situações que importa contrariar, a bem da segurança clínica e da equidade no acesso, bem como da própria confiança pública dos portugueses na referida linha de acesso ao SNS.

Certo é, desde logo, que, nos últimos anos, houve um significativo reforço dos recursos humanos alocados à *Linha SNS 24*, que conta atualmente com 3200 profissionais – mais 700 do que no ano passado –, encontrando-se já, igualmente, cerca de 500 novos elementos em processo de formação.

Porém, na semana passada foi noticiada a existência de um estudo no qual se admite que, apesar dos reforços referidos, este Inverno possa ficar por atender cerca de um milhão de chamadas para a *Linha SNS 24*, uma eventualidade cuja ocorrência se impõe contrariar.

Neste contexto, os Deputados do Grupo Parlamentar do PSD consideram importante obter esclarecimentos oficiais sobre as atuais condições de funcionamento da *Linha SNS 24*, assim como sobre as perspetivas que as entidades mais diretamente responsáveis pela mesma têm sobre o seu desenvolvimento futuro, designadamente a curto prazo e especialmente ao nível do reforço de meios humanos e materiais, bem como no que respeita à utilização de tecnologias inovadoras que contribuam para melhorar e tornar mais eficiente e célere o atendimento dos utentes do SNS.

Nesta conformidade, vem o Grupo Parlamentar do PSD requerer, ao abrigo das disposições regimentais aplicáveis, que a Comissão de Saúde delibere ouvir as seguintes entidades:

1. Altice, enquanto empresa de telecomunicações que opera a Linha SNS24;
2. SPMS - Serviços Partilhados do Ministérios da Saúde, EPE, enquanto entidade que gere e garante o funcionamento da Linha SNS 24;
3. Secretário de Estado da Gestão da Saúde, enquanto membro do Governo com a tutela dos SPMS - Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, EPE.

Palácio de São Bento, 13 de outubro de 2025,

Os Deputados do Grupo Parlamentar do PSD.