



Consulta Pública
CENTRO DE CONTACTO DO SNS 2017 - 2019

Lisboa, 13 de maio de 2016



SPMS_{EPE}
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde



1. Valores e Princípios da SPMS, EPE;
2. Objetivos e regras de participação na Consulta Pública;
3. Apresentação do objeto da Consulta Pública:
 - i. Estratégia e missão do Centro de Contacto do SNS;
 - ii. Princípios orientadores e objetivos do Centro de Contacto do SNS;
 - iii. Objeto do Centro de Contacto do SNS;
 - iv. Componentes a considerar no procedimento concursal;
4. Contributos solicitados.



SPMS
EPE

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

Valores e Princípios da SPMS





SPMS^{EPE}

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

O nossos princípios





- Informar e envolver os cidadãos e demais interessados no processo de preparação do procedimento concursal para exploração do futuro Centro de Contacto do SNS;
- Estimular a participação dos *stakeholders* na preparação do procedimento, esperando comentários, sugestões e preferências dos cidadãos, das instituições de saúde e dos fornecedores relativos ao objeto e ao desenvolvimento do futuro Centro de Contacto do SNS;
- Identificar as maiores necessidades de comunicação do cidadão no âmbito do SNS;
- Aferir quais os serviços preferenciais do cidadão a prestar pelo futuro Centro de Contacto do SNS, de modo a que o seu desenvolvimento permita dar resposta às maiores necessidades dos cidadãos.
- Identificar os canais de acesso preferenciais do cidadão com o futuro Centro de Contacto do SNS;
- Incentivar a participação construtiva e criativa na preparação deste procedimento concursal.



Disponibilização

A presente consulta pública foi publicitada no dia 14 de maio de 2016 no portal da SPMS (<http://www.spms.pt>) e no Jornal Expresso e Correio da Manhã, na sua edição de fim de semana.

Interessados

A SPMS, EPE considera interessados na presente consulta pública os cidadãos, as associações do setor da saúde, as entidades do SNS, as entidades do setor da investigação e as entidades do setor das tecnologias de informação e comunicação.

Participação

A participação está aberta a todos os interessados que apresentem resposta, até às 17h00 do dia 30 de maio de 2016, através da submissão de resposta ao questionário disponível em <http://www.spms.pt> ou em <http://www.catalogo.min-saude.pt>.

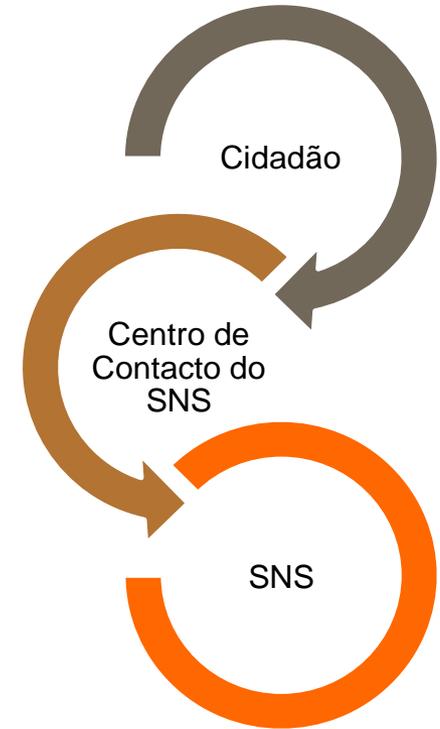


ESTRATÉGIA

Coloca o **cidadão no centro do SNS**, sendo-lhe prestados um conjunto de **informações e serviços** complementares, através de uma **plataforma de atendimento única e integrada, simples, próxima e eficiente**, para a qual é necessária a **atuação articulada** de todas as entidades do SNS.

MISSÃO

Disponibilizar ao cidadão, **de uma forma integrada** e através de um **ponto de contacto único**, multicanal, um conjunto de **informações e serviços que facilitam o acesso e simplificam a utilização do SNS**.





Foco no cidadão

- Vai ao encontro das necessidades do cidadão. Privilegia a atenção e relação personalizada com o cidadão.

Simplicidade

- Fácil de usar pelo cidadão na perspetiva da sua utilização.

Acessibilidade

- Suporte em múltiplos canais de acesso (On Web; On Phone; On App; etc.)

Integração

- Incorpora e consolida informação e serviços disponibilizados por várias entidades e aplicações do SNS.

Simplificação

- Contribui para a eficiência no setor da saúde, através da redução da complexidade de processos.

Universalidade

- Acessível a qualquer cidadão, em igualdade de circunstâncias.

Confidencialidade

- Garante o sigilo sobre toda e qualquer informação recolhida, prestada, registada e consultada.

Proximidade

- Disponível 24 horas/dia; 7 dias/semana; 365 dias/ano.



1

- Ampliar e simplificar o acesso da população à informação e aos serviços de saúde, facilitando a navegabilidade do cidadão no SNS.

2

- Orientar o cidadão para os serviços de saúde mais adequados às suas necessidades, contribuindo para a diminuição de situações de congestionamento dos serviços de saúde.

3

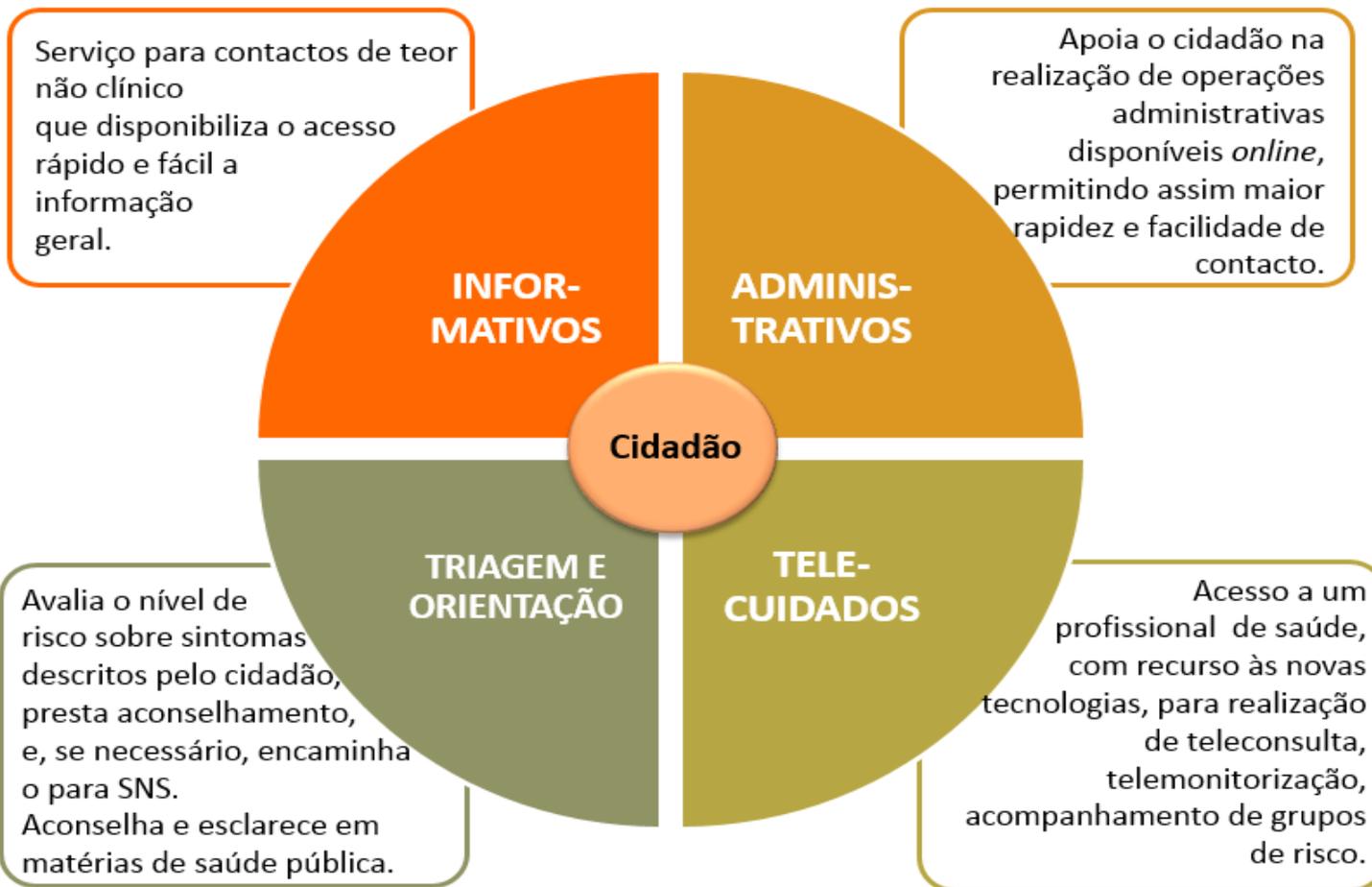
- Promover o envolvimento do cidadão na gestão ativa da sua saúde, respondendo de forma esclarecedora e em tempo útil às suas necessidades.

4

- Contribuir para o aumento da eficácia e eficiência operativa do setor da saúde; promovendo a articulação necessária entre as várias entidades do SNS e a integração dos Sistemas de Informação do Ministério da Saúde.

5

- Contribuir para uma visão integrada sobre as diferentes medidas e programas de saúde.





Tipologia	Exemplos de Serviços
Informação de dados disponíveis no Portal do SNS ou outra que aí venha a ficar disponível	Informação sobre os serviços de saúde disponíveis no SNS
	Identificação dos prestadores de cuidados de saúde do SNS e respetivos contactos
	Identificação dos prestadores de cuidados de saúde com acordos e convenções e respetivos contactos
	Informação sobre MCDT's disponíveis no SNS e nos convencionados e por local
	Informação sobre lista de unidades RNCCI
	Informação sobre a lista de aderentes ao cheque-dentista
	Informação sobre Farmácias de serviço
	Informação sobre Corporações de Bombeiros
Informação georreferenciada	Portal do SNS
	Portal da Transparência
	Saúde em Tempo Real
	Tempos Médios de Espera
Apps da Saúde	
Localizar prestador de saúde, por tipologia de cuidados, mais próximo (SIG)	



Tipologia	Exemplos de Serviços
Outra informação	Informação sobre a Carta de Direitos e Deveres dos Doentes
	Informação sobre Não Dadores
	Informar sobre requisitos de isenção de taxas moderadoras
	Informar sobre como efetuar o registo no Centro de Saúde
	Informação sobre cuidados de saúde no estrangeiro, reembolsos
	Informação sobre acesso a Medicamento (RSP, preços, participações)
	Informação sobre Cuidados Respiratórios Domiciliários (CRD)
	Informação sobre Ajudas Técnicas
	Informação sobre acesso a Cirurgia
	Informação sobre o Programa Nacional para a Promoção da Saúde Oral (PNPSO) e utilização de cheques dentista
Outros serviços / funcionalidades	Informação sobre outros aspetos de acesso e utilização do SNS
	Informação sobre o portal das reações adversas e importância da sua notificação
	Outra informação
Outros serviços / funcionalidades	Pesquisa de serviços no Portal a partir de palavras-chave ou tema/assunto
	Disponibilizar conteúdos em inglês
	Apoiar o utente na navegação dos serviços disponíveis online



Tipologia	Exemplos de Serviços
Informação sobre estado de pedidos e agenda	<ul style="list-style-type: none">Disponibilizar informação sobre os agendamentos/referenciação no SNSDespoletar alertas sobre agendamentos em função da proximidade da data de marcação (pessoa, espaço, tempo)Indicar posição na lista de espera para cirurgia (SIGLIC)Indicar estado da junta médica de recursoIndicar estado/resultado do pedido de isenção de taxas moderadorasIndicar estado/resultado do pedido de mobilidade de doentes (Diretiva Europeia)Indicar estado/ativação do testamento vitalIndicar estado/resultado da requisição de transporteIndicar posição na lista para RNCCI
Marcações e Pedidos	<ul style="list-style-type: none">Marcação de consultas médicas, de enfermagem ou específicas (***)Renovação de receituário e disponibilização de guia de tratamentoRenovação de prescrições de CRD'sMarcação de juntas médicasMarcação de MCDT's no SNS e no setor convencionadoAlteração de dados do RNUIsenção de taxa moderadora
Outros serviços / funcionalidades administrativas	<ul style="list-style-type: none">Apoiar o utente na navegação dos serviços disponíveis online: ajudar o utente no processo concreto de pedidos e marcaçõesAlertas sobre caducidade do testamento vitalApresentar reclamações sobre instituições do SNS



Tipologia	Exemplos de Serviços
Avaliação clínica de saúde	Triagem, aconselhamento e encaminhamento tendo por base a utilização de algoritmos pré-validados de avaliação sintomatológica
	Aconselhamento sobre medicação não sujeita a receita médica
	Prestação de informações e conselhos em matéria de saúde pública
Outros serviços / funcionalidades clínicas	Enviar alertas e campanhas
	Disponibilizar histórico/informação do processo clínico ao utente (****)
	Realizar testes de risco para a Diabetes tipo 2 (PDS)
	Registrar medições: índice de massa corporal, glicémia, peso, tensão arterial, colesterol, triglicéridos, saturação O2, INR (PDS)
	Disponibilizar serviço de transporte para as urgências, após avaliação TO e segundo critérios de elegibilidade
Efetuar pedidos de Mobilidade de Doentes (no âmbito da Diretiva Europeia) (PDS)	



Tipologia	Exemplos de Serviços
Monitorização de utentes e follow-up	Serviço Biopsicossocial Sénior
	Apoio em autocuidados (grávidas, diabéticos, hipertensos) em articulação com os médicos de família
	Comportamentos Aditivos e Dependências (cessação tabágica, álcool, distúrbios do comportamento alimentar)
	Monitorização da adesão terapêutica e realização de ensino para ganhos de autonomia
	Monitorização pós cirurgia ambulatória
Telemedicina e Tele-enfermagem	Telemedicina (consulta por videoconferência) (***)
	Tele-enfermagem (consulta por videoconferência)



On Phone



On Web: site e email



On App



Videoconferência



Redes sociais



On TV





- Estrutura tecnológica necessária;
- Introdução de novas tecnologias e formas de comunicação;
- Possibilidades de aplicação de alarmística no serviço de telecuidados;
- Desenvolvimento e implementação de mecanismos de interoperabilidade nas ligações dos serviços;
- Forma de identificação do utente;
- Aplicação de soluções tecnológicas para obter a melhor racionalização dos recursos humanos (nomeadamente para evitar a permanência de pessoal de suporte aos serviços administrativos 24h/dia);
- Criação de um único número de contacto, gratuito, com 3 ou 4 dígitos e respetiva migração do atual 808 24 24 24;
- Avaliar a possibilidade de ser privilegiado o interior do país na localização física da parte do Centro de Contacto gerida por um operador privado.



Entre outros, com a presente consulta pública pretende-se contributos sobre:

- Principais necessidades de comunicação;
- Dos serviços apresentados, procuramos saber os que têm maior interesse para o cidadão;
- Dos canais de acesso apresentados, procuramos saber aquele é mais valorizado e mais cómodo para o cidadão.

Recordamos que:

A participação está aberta a todos os interessados que apresentem resposta, até às 17h00 do dia 30 de maio de 2016, através da submissão de resposta ao questionário disponível em <http://www.spms.pt> ou em [http:// www.catalogo.min-saúde.pt](http://www.catalogo.min-saude.pt).

Antecipadamente gratos pelos vossos contributos,
O Conselho de Administração da SPMS, E.P.E.

A solução está na partilha!

Obrigado



SPMS_{EPE}
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde