

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Europeu
de Desenvolvimento Regional

Programa Operacional Competitividade e Internacionalização

Identificação do projeto

Projeto nº: POCI-02-0550-FEDER-035413

Apoiado no âmbito do sistema de incentivos: Apoio à modernização e capacitação da administração pública (SAMA2020)

Designação: SERVOC .: Serviços de Agendamento e Marcação de Consultas OMNICANAL

Investimento Total em Euros: 900.441,87 €

Apoio Financeiro da União Europeia em Euros: 512.801,64 €

Apoio Financeiro Público Nacional: 387.640,23€

Prioridade de investimento: O reforço das aplicações de TIC para a administração em linha, a aprendizagem em linha, a inclusão, a cultura em linha e a saúde em linha

Localização: Porto

Síntese do projeto

Objetivo: Reduzir os custos de contexto através do reforço da disponibilidade e fomento da utilização de serviços em rede da Administração Pública e melhorar a sua eficiência;

A operação visou simplificar e desmaterializar os processos relativos ao acesso ao agendamento e marcação/remarcação de consultas médicas nas unidades de saúde do SNS, oferecendo novos serviços eletrónicos omni-canal aos cidadãos. Para facilitar a vida a pessoas com mais dificuldade no acesso às novas plataformas digitais ou aos novos modelos de atendimento, passaram a ser disponibilizados serviços de marcação de consultas através de alguns serviços públicos de proximidade. Desta forma, é hoje permitido a qualquer cidadão:

1. Consultar o agendamento ou marcar uma consulta numa unidade de saúde, através das novas plataformas digitais, nomeadamente:
 - a) Internet, através da área do cidadão do Portal do SNS;
 - b) Internet, através do Portal do Cidadão;
 - c) Dispositivos móveis, através da app mySNS.
2. Ser avisado previamente da data da próxima consulta, por sms ou e-mail, podendo avisar eventuais indisponibilidades e ter a possibilidade de remarcar a consulta atempadamente.
3. Consultar o agendamento ou marcar uma consulta médica, recorrendo ao apoio de um operador do Centro de Contacto do SNS, SNS24.
4. Consultar o agendamento ou marcar uma consulta numa unidade de saúde, recorrendo ao apoio de um serviço administrativo, disponível num centro de saúde ou num hospital, ou numa instituição da administração local, como por exemplo, juntas de freguesia.



SPMS_{EPE}
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde