SPMS EPE
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

LIVE

Plataforma de Videochamada Clínica

Manual do Utente
App SNS 24 | V3.1

Agosto 2025

Índice

1 Registo de versões 3
2 Introdução 4
2.1 Sobre este manual 4
3 Enquadramento 4
4 Necessidades Técnicas 5
4.1 Requisitos para Teleconsulta | Android e IOS 5
4.1.1 Android 5
4.1.2 IOS 5
5 Teleconsulta Unidades SNS 6
5.1 Acesso à Teleconsulta 6
5.2 Início da Teleconsulta 8
6 Sessão de Teleconsulta 9
6.1 Barra informativa 9
6.2 Barra de ações 10
6.3 Área de conversação (chat) 10
6.4 Partilha de ecrã 11
6.5 Ecrã de encerramento 12
6.6 Questionário 12
6.7 Ecrã de fim de Teleconsulta **13**
7 Questões adicionais 13
7.1 Quando existir falhas de internet 13
7.2 Quando existir lentidão na internet 14

1 Registo de versões

Data	Versão	Autor	Descrição	Aprovação
15/10/2024	2.0	Juliana Barbosa e Henrique Soares	Versão inicial do documento da nova versão da Live.	Juliana Barbosa e Henrique Soares
07/05/2025	3.0	Juliana Barbosa e Henrique Soares	Versão atualizada do documento da Live.	Juliana Barbosa e Henrique Soares
14/08/2025	3.1	Juliana Barbosa e Henrique Soares	Atualização de acessos e novos ecrãs.	Juliana Barbosa e Henrique Soares.

2 INTRODUÇÃO

2.1 Sobre este manual

Este documento tem como objetivo fornecer aos utentes instruções detalhadas relativamente à utilização da plataforma de Teleconsulta, Live**.**

Nota: Todos os dados apresentados neste manual são relativos a dados de utentes, profissionais de saúde ou registos fictícios, que foram criados apenas com o propósito deste manual.

3 ENQUADRAMENTO

A Teleconsulta é uma consulta na qual o profissional de saúde, à distância e com recurso às tecnologias de informação e comunicação, avalia a situação clínica de um utente e procede ao planeamento da prestação de cuidados de saúde.

A Teleconsulta visa melhorar o acesso dos cidadãos a cuidados de saúde, reduzir o número de deslocações dos utentes e cuidadores, bem como promover a capacidade do cidadão na gestão da sua saúde, otimizando a gestão de recursos no SNS.

A SPMS, E.P.E. informa que:

- A Teleconsulta é efetuada sob forma de "videochamada", com transmissão de som e imagem em tempo real.
- O som e imagem transmitidos no âmbito da Teleconsulta não são guardados na presente plataforma.
- Os ficheiros partilhados entre os intervenientes na Teleconsulta não são armazenados na presente plataforma.
- Qualquer captação de som e imagem ou partilha de ficheiros efetuada durante a Teleconsulta é da responsabilidade dos intervenientes na mesma.

4 NECESSIDADES TÉCNICAS

Na versão móvel da Plataforma Live, o acesso pode ser efetuado através de **telemóvel ou tablet,** utilizando a App SNS 24 ou a área pessoal do Portal SNS 24.

O navegador principal para utilização da Live é o Chrome.

OBS: Adicionalmente ao Chrome, os navegadores Edge[1] (versão 92 ou superior), Firefox[2] (versão 89 ou superior) e Safari[3] (versão 12 ou superior) podem ser utilizados.

Para garantir o bom funcionamento da Teleconsulta, o utente deverá ter:

1. **App SNS 24** instalada no seu dispositivo;
2. Ligação à internet com velocidade e qualidade suficientes;
3. Equipamentos de áudio e vídeo de qualidade e resolução adequadas.

4.1 Requisitos para Teleconsulta | Android e IOS

4.1.1 Android

Versão do Sistema Operativo: Android 10 ou superior.

4.1.2 IOS

Versão: IOS 12 ou superior
Modelo do dispositivo: XR, Xs e Xs Max ou superior.

5 TELECONSULTA UNIDADES SNS

1. Ter a App SNS 24 instalada e atualizada no seu dispositivo.
2. Aceitar os termos e condições
3. Realizar o acesso à APP, através do Número de Utente de Saúde ou Chave Móvel Digital.

5.1 Acesso à Teleconsulta

1. O acesso à Teleconsulta Unidades SNS pode ser realizado por dois caminhos:

   Consultas e referenciações na barra inferior da APP.

   Gerir favoritos

> O utente deverá ter uma Teleconsulta previamente agendada e confirmada pela unidade de saúde. (O meio que realiza a confirmação pode variar de acordo com a unidade de saúde).
> A Teleconsulta é denominada: **Teleconsulta Unidades SNS**.

→ **Consultas e referenciações**

2 Após selecionar **"Consultas e referenciações"** na barra inferior da APP, deve seguir com a opção **"Teleconsulta Unidades SNS".**

Se for o primeiro acesso à **Teleconsulta Unidades SNS**, é necessário aceitar as condições para a teleconsulta.

3 Será apresentada uma página com breves informações na qual deve clicar em **"Iniciar teleconsulta".**

5.3 Início da Teleconsulta

Como iniciar a Teleconsulta?

1. Para iniciar a Teleconsulta, o utente terá de aceitar as condições de participação na sessão e clicar em **"Continuar"** para aceder à sala de espera.
Contudo, caso o utente opte por recusar as condições, não poderá participar na sessão de Teleconsulta e a sessão será encerrada.

2. Caso a sua consulta ainda não tenha sido iniciada pelo profissional de saúde, ficará a aguardar na sala de espera até que o botão **"Participar"** fique ativo na cor verde. A partir desse momento deverá clicar nesse botão e aceder à Teleconsulta.

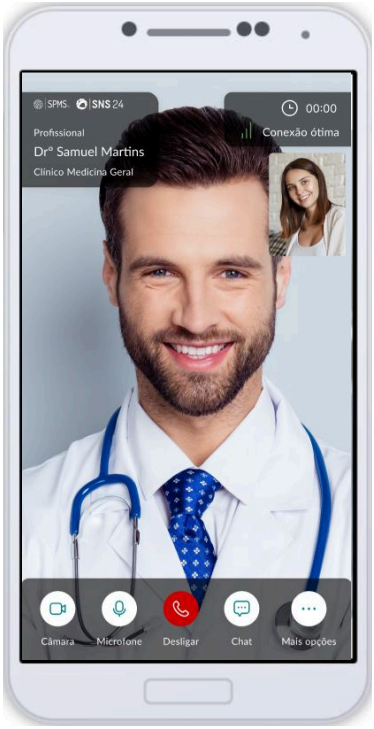
Existe a possibilidade de receber uma notificação para permitir o acesso ao microfone e/ou câmara, por favor conceda o acesso no navegador.

Na sala de espera existe a possibilidade de:

- Visualizar o estado da ligação;
- Ligar e desligar a câmara e microfone;
- Escolher o idioma das funcionalidades.

6 SESSÃO DE TELECONSULTA

A sessão de Teleconsulta será realizada no ecrã que se apresenta de seguida, onde o utente terá contacto com o profissional de saúde, partilhando som e imagem.



Barra informativa
com o nome e apelido do profissional de saúde

Barra Informativa
com o tempo decorrido e estado da ligação da sessão

Barra de ações
com as funcionalidades disponíveis na plataforma

6.1 Barra Informativa

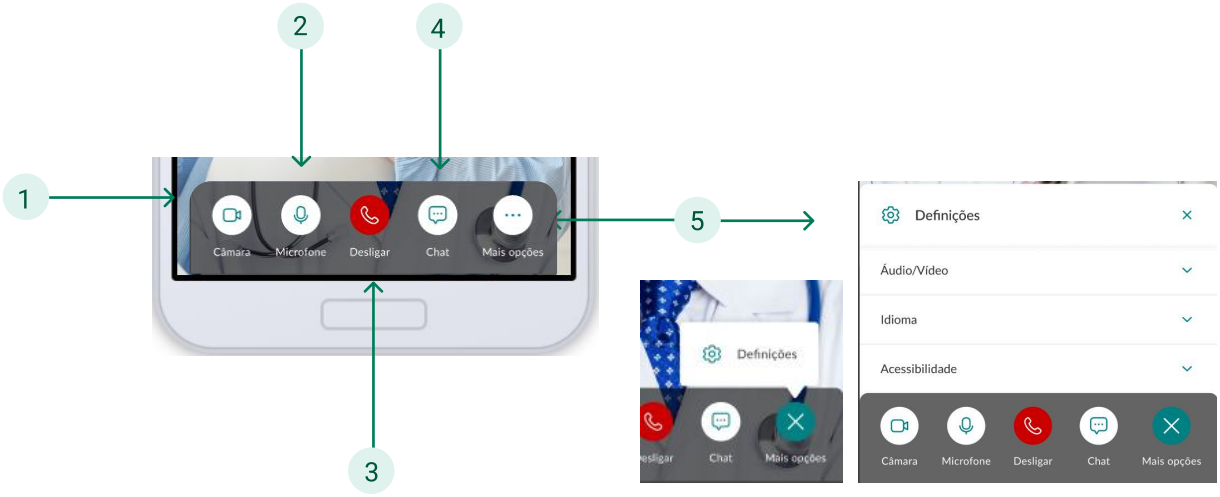
A barra informativa apresenta informação relativa aos elementos que participam na sessão, assim como a duração da consulta e qualidade da ligação à internet. Caso esteja ligação fraca, recomendamos procurar uma ligação mais forte.

1 Informação relativa ao profissional de saúde

2 Duração da consulta e ligação de internet

6.2 Barra de ações

A barra de ações reúne todas as funcionalidades que o utente dispõe.



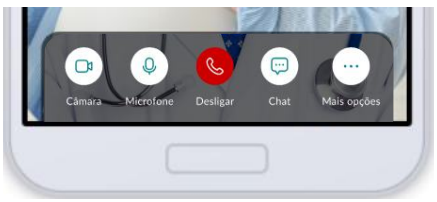
Legenda:

1. Ativar/Desativar câmara
2. Ativar/Desativar microfone
3. Desligar Teleconsulta
4. Ativar/Desativar chat
5. Mais opções
   - Definições
   - Ajuste áudio/vídeo
   - Idioma
   - Participantes

6.3 Área de conversação (chat)

A área de conversação permite aos participantes a partilha de mensagens/ficheiros durante a Teleconsulta. Este espaço está disponível para todos os participantes.

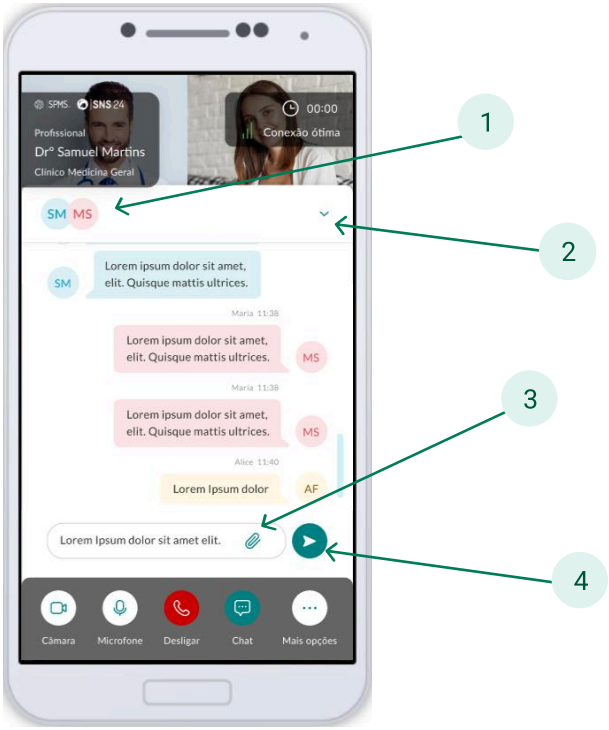
Como abrir a área de conversação?

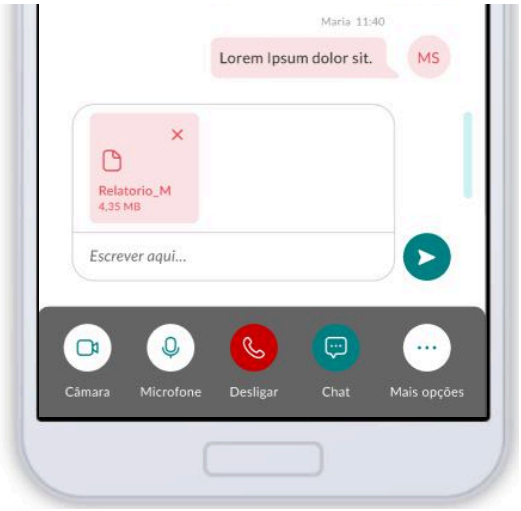


1. Selecionar na barra de ações o botão **"Chat"**;
2. A área de conversação (chat) apresentada, corresponde à área que o utente dispõe para partilha de mensagens de texto e ficheiros com o profissional de saúde.

Legenda:

1. **Siglas:** Apresentam as iniciais dos nomes dos participantes da sessão de Teleconsulta;
2. **Menu do chat:** Clicar no ícone para fechar o chat;
3. **Anexar Ficheiro:** Anexar qualquer documento ou imagem (de acordo com as extensões permitidas: jpg, xls, doc, pdf);
4. **Botão Enviar:** Clicar para enviar as informações e documentação no chat da Teleconsulta.





3. Os ficheiros encontram-se disponíveis para os participantes da sessão de Teleconsulta durante o decorrer da mesma, podendo ser descarregados a qualquer momento.
Alerta-se para o facto de que toda a informação (textual e documentação) partilhada durante a sessão deve ser descarregada, uma vez que por questões de segurança a plataforma não armazena nenhuma informação.

6.4 Partilha de ecrã

A funcionalidade de partilha de ecrã que está disponível em desktop, não está disponível para dispositivos móveis. No entanto, embora não seja possível partilhar o ecrã do dispositivo móvel, é possível visualizar a imagem do ecrã partilhado por outro participante na Teleconsulta, que se encontre a usar um dispositivo desktop.

6.5 Ecrã de encerramento

Como desligar a Teleconsulta?

1. Depois de realizada a Teleconsulta, o utente deverá clicar no botão **"Desligar"** a vermelho. Desta forma, a Teleconsulta será encerrada e o utente será direcionado para o questionário de satisfação.

6.6 Questionário

O questionário inclui 3 perguntas de classificação e 1 pergunta de resposta aberta. Caso o utente opte por não preencher o questionário, deverá clicar no botão **"Terminar"** do questionário.

6.7 Ecrã de fim de Teleconsulta

Após o preenchimento, ou não, do questionário, o utente encerra a sessão.

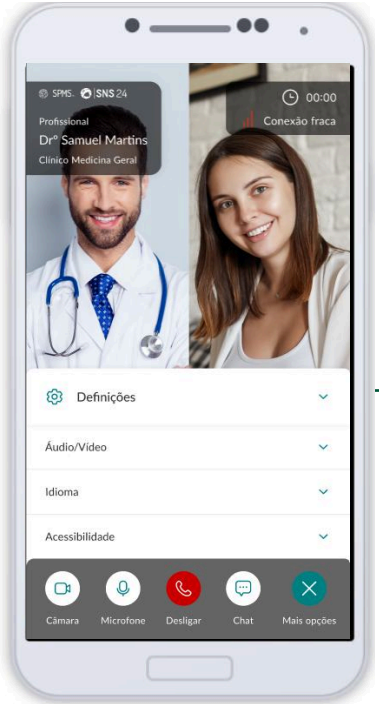
7 QUESTÕES ADICIONAIS

7.1 Quando existirem falhas de internet

1. De modo geral, se um dos participantes perder a ligação na sessão, o outro participante que está na sessão será notificado.
2. No caso da Teleconsulta se realizar apenas entre um profissional de saúde e o utente, se o profissional de saúde perder a ligação na sessão, o utente será mantido na sessão por um tempo máximo de 10 minutos ou até o profissional regressar à sessão. Se ambos voltarem à sessão, todos os registos previamente realizados estarão disponíveis.
3. Numa situação em que o utente perca a ligação na sessão, mas o profissional de saúde se mantenha na mesma sessão, o utente ao aceder novamente à Teleconsulta, deverá ter acesso à informação previamente partilhada.
4. Na eventualidade de existir uma quebra total de internet e todos os participantes ficarem sem acesso, ao regressar à Plataforma Live todos os registos previamente realizados estarão disponíveis por um período de 2 horas.

5 Os participantes da sessão deverão clicar no botão **"Reconexão"** para regressarem à sala de espera e, de seguida, no botão **"Participar"** para entrarem novamente na sessão de teleconsulta.

7.2 Quando existir lentidão na internet



Caso se verifique lentidão na internet durante um período significativo, e esta lentidão inviabilize a realização da Teleconsulta, será notificado desta situação. Deste modo, deverá sair da página apresentada e voltar a aceder.

SPMS EPE
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

LIVE
Plataforma de Videochamada Clínica

Para informações adicionais:
www.sns24.gov.pt/servico/aceder-a-teleconsulta.

Caso ocorra alguma anomalia não documentada neste manual, por favor, contacte-nos através do telefone **808 24 24 24.**
Mais informações em **www.sns24.gov.pt/contacte-nos.**