



SNS 24 CENTRO DE CONTACTO
SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE

Quando ligar SNS 24 ou INEM

O que faz o SNS 24?

O Centro de Contacto do Serviço Nacional de Saúde - SNS 24 através do Serviço de Triage, Aconselhamento e Encaminhamento é responsável por avaliar e orientar os cidadãos perante um problema de saúde não emergente (por exemplo tosse, febre). Ou seja, através do contacto telefónico é feita a triagem de acordo com a situação clínica e o respetivo encaminhamento para o nível de cuidados adequado— autocuidados, cuidados de saúde primários, serviços de urgência, INEM ou Centro de Informação Antivenenos.

O que é o INEM?

O Instituto Nacional de Emergência Médica -INEM é responsável por garantir a prestação de cuidados de emergência médica a vítimas de acidente ou de doença súbita, desde o local da ocorrência até à unidade de saúde. Através do número europeu de emergência - [112](#), o INEM dispõe de múltiplos meios para responder com eficácia a situações de emergência médica.

Existe articulação entre o SNS 24 e o INEM?

Sim. A atividade do SNS 24 articula-se diariamente com a do INEM. Existe, a possibilidade de transferência de chamadas entres as duas entidades no decorrer da atividade dos serviços.

Quando devo ligar para o INEM?

Deve ligar para a linha [112](#) do INEM perante uma situação grave ou de risco de vida.

Quais são as situações graves ou de risco de vida?

Consideram-se situações graves ou de risco de vida, os seguintes exemplos:

- alteração do estado de consciência
- suspeita de AVC (alteração da fala, face ou força)
- engasgamento (após tentar ajudar)
- dificuldade em respirar
- acidentes com feridos(s)
- dor no peito
- hemorragias abundantes ou incontroláveis
- queimaduras graves ou em zonas sensíveis

Quando ligar para o INEM devo:

- Descrever a situação e a localização onde se encontra
- Responder a todas as questões que lhe são colocadas
- Desligar a chamada apenas quando receber indicação

Quando devo ligar para o SNS 24?

Deve ligar para o SNS 24 – [808 24 24 24](tel:808242424) - perante um problema de saúde não emergente. O SNS 24 através do Serviço de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento é responsável por avaliar e orientar os cidadãos em situação de doença aguda.

Quais são os problemas de saúde não emergente?

Consideram-se problemas de saúde não emergentes, os seguintes exemplos:

- dor ligeira a moderada (ex.: garganta, barriga)
- [tosse](#) persistente
- [febre](#)
- [náuseas ou vômito](#) alimentar
- diarreia
- alteração da tensão arterial (sem outras queixas)
- choro persistente da criança
- comichão ou alterações da pele

O que devo ter comigo quando ligo para o SNS 24?

No momento do contacto com o SNS 24 tenha consigo os dados de identificação tais como:

- nº de utente SNS

- nome
- data de nascimento

Se não é o próprio a contactar, esteja junto do utente no momento da chamada e tenha consigo os dados de identificação do mesmo.

Qual a diferença entre o INEM e o SNS 24?

O INEM garante a prestação de cuidados de emergência médica a vítimas de acidente ou de doença súbita. Enquanto o SNS 24, como serviço telefónico e digital, garante a Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento em problemas de saúde não emergentes. A atividade do INEM e do SNS 24 está integrada na rede de prestação de cuidados do Serviço Nacional de Saúde.

É importante uma boa utilização das linhas telefónicas por parte do cidadão?

Sim. É muito importante reforçar a boa utilização destes serviços pelo cidadão, uma vez que o uso desadequado pode atrasar respostas críticas no tempo e ocupar recursos de forma errada. Por isso, é essencial perceber o propósito das duas linhas telefónicas e em que situações as deve utilizar. Fonte: [Serviços Partilhados do Ministério da Saúde \(SPMS\)/ Instituto Nacional de Emergência Médica \(INEM\)/ Direção-Geral da Saúde \(DGS\)](#)

Fonte: <https://www.sns24.gov.pt/guia/quando-ligar-sns-24-ou-inem/>