



SNS 24 Balcão

O que é o SNS 24 Balcão?

O SNS 24 Balcão é um espaço gerido por entidades externas ao Serviço Nacional de Saúde (SNS) que aderiram ao protocolo entre a Administração Regional de Saúde (ARS) e a Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS) para acesso e prestação de serviços digitais e de telessaúde aos cidadãos.

Qual é o objetivo destes espaços?

O objetivo destes espaços é de facilitar e promover o acesso aos serviços digitais e de telessaúde entre os cidadãos e os profissionais de saúde do Serviço Nacional de Saúde (SNS), através de criação de condições de maior proximidade e redução de barreiras em lidar com os meios técnicos ou mesmo pela sua inexistência.

Quais são os serviços digitais disponibilizados pelo SNS 24 Balcão?

Os serviços disponibilizados no SNS 24 Balcão são:

- consultas | teleconsultas (marcar |desmarcar| remarcar)
- teleconsultas (realizar)
- exames (consultar resultados)
- guia de tratamento (consultar)
- medicação crónica (renovar| consultar)
- avaliar e registar os sintomas provocados pela COVID-19
- informação de saúde
- aceder ao serviço de interpretação língua gestual portuguesa
- realizar chamada para o SNS 24 - [808 24 24 24](tel:808242424)
- pedir isenção de taxas moderadoras por insuficiência económica

Onde está a funcionar o SNS 24 Balcão?

O SNS 24 Balcão está a funcionar nos seguintes locais:

- Junta de Freguesia de Brito

- Junta de Freguesia de São Martinho de Anta e Paradela de Guiães
- Junta de Freguesia de Galafura e Covelinhas
- Junta de Freguesia de Vila Marim
- Junta de Freguesia de Jou
- Junta de Freguesia de Sanfins do Douro
- Junta de Freguesia de Cumieira
- Junta de Freguesia de Mouçós e Lames
- Junta de Freguesia da Nespereira
- Junta de Freguesia de Covas do Douro
- Junta de Freguesia de Barqueiros
- União Freguesia Souto Stª Maria, Souto S. Salvador e Gondomar
- Junta de Freguesia de Lordelo
- Junta da União de Freguesias de Carlão e Amieiro
- Junta de Freguesia de Fontes
- Junta de Freguesia de Carva e Vilares
- União das Freguesias de Tabuadelo e São Faustino
- Freguesia de Polvoreira
- Junta de Freguesia de Candoso (São Martinho)
- União das Freguesias de Sande S. Lourenço
- Junta de Freguesia de Infantas
- Freguesia de Silvaes São Martinho
- União de Freguesias de Agrela e Serafão
- União de Freguesias de Freitas e Vila Cova
- União Freguesia de Moreira do Rei e Várzea Cova
- Freguesia de Ribeiros
- Freguesia de Passos
- União Freguesia de Aboim, Felgueiras, Gontim e Pedraído
- União de Freguesias de Ardegão, Arnozela e Seidões
- União Freguesia de Monte e Queimadela
- Freguesia de Estorãos

Estes serviços são disponibilizados em outros locais?

Sim. Estes serviços podem ser disponibilizados pelos seguintes canais:

- [Registo de Saúde Eletrónico \(RSE\) | Área do Cidadão](#)
- SNS 24 (site e telefone)
- Registo de Saúde Eletrónico | Área Administrativa

Como posso aceder ao SNS 24 Balcão?

Existem duas formas diferentes de aceder ao SNS 24 Balcão. Através do:

- **acesso facilitado**

Os serviços realizados através do **acesso facilitado** são sempre realizados pelo utente com o suporte do funcionário do SNS 24 Balcão. Nesta modalidade pode aceder aos serviços através do [Registo de Saúde Eletrónico \(RSE\) | Área do Cidadão](#) e/ou SNS 24 via telefone ou site. Neste caso, será o utente a fazer a sua autenticação na Área do Cidadão ou a contactar o SNS 24 por telefone ou acedendo ao site.

- **acesso mediado**

Na modalidade de **acesso mediado**, os serviços são realizados pelo funcionário do SNS 24 Balcão em nome do utente, através da RSE Área Administrativa. Para isso, o funcionário terá de fazer a sua autenticação nesta área.

Qual a diferença entre acesso facilitado e o acesso mediado?

O **acesso facilitado** tem como objetivo dar ao cidadão as condições e o apoio para o próprio poder aceder aos serviços digitais e de telessaúde para que “faça você mesmo”. Já o **acesso mediado** acontece quando o cidadão não tem as condições necessárias para efetuar os pedidos que necessita e, por isso, permite fazer-se representar por um profissional do balcão numa perspetiva de “fazemos por si”.

Quais são os requisitos para aceder ao SNS 24 Balcão?

Pode aceder ao SNS 24 Balcão através:

- **acesso facilitado:**

Para aceder aos serviços acima indicados **o utente deve:**

- ter Chave Móvel Digital ou Cartão do Cidadão, respetivo PIN
- estar registado no [Registo de Saúde Eletrónico \(RSE\) | Área do Cidadão](#)
- ter telemóvel e/ou conta de e-mail

O **SNS 24 Balcão deve ter:**

- computador com câmara, som e Google Chrome instalado
- leitor de cartões
- aplicação do Cartão do Cidadão instalada
- largura de banda mínima de 20 MB

- **acesso mediado:**

Para mediar aos serviços acima indicados **o funcionário do SNS 24**

Balcão deve:

- ter um utilizador válido na Registo de Saúde Eletrónico | Administrativa (RSE ADM)
- ter telemóvel

O SNS 24 Balcão deve ter:

- computador com câmara, som e com Google Chrome instalado
- largura de banda mínima de 20 MB

Como posso fazer a ativação da chave móvel digital?

O registo da Chave Móvel Digital pode ser feito através das seguintes formas:

- **online:**

- **no site autenticação.gov** – por cidadãos portadores de Cartão de Cidadão com certificado digital válido, leitor de cartões e código PIN de autenticação e telemóvel
- **através do portal das finanças** – exclusivamente para fins de autenticação e para cidadãos titulares de Cartão de Cidadão. Neste caso, o código PIN temporário da Chave Móvel Digital é enviado por carta para a morada do titular do Cartão de Cidadão. Depois de receber a carta, o cidadão poderá autenticar-se com a sua Chave Móvel Digital

- **presencialmente:**

- nos serviços do Instituto dos Registos e do Notariado e nos serviços das embaixadas e postos consulares para cidadãos titulares de Cartão de Cidadão
- para titulares de Cartão de Cidadão com certificado digital válido, Bilhete de Identidade ou Passaporte e telemóvel, num balcão de atendimento dos:
 - espaços cidadão
 - Rede Integrada de Apoio ao Cidadão (RIAC – Açores) –

nas lojas que disponibilizam o serviço

Como posso fazer o registo na área do cidadão?

Para fazer o seu registo na área do cidadão (Registo de Saúde Eletrónico (RSE) | Área do Cidadão) deve:

- aceder ao [Registo de Saúde Eletrónico \(RSE\) | Área do Cidadão](#)
- clicar em “Registe-se agora”

Será redirecionado para uma página onde irá seleccionar se se pretende registar no [Registo de Saúde Eletrónico \(RSE\) | Área do Cidadão](#) através da:

- Chave Móvel Digital (CMD) ou
- Cartão do Cidadão (CC)

Os novos registos no [Registo de Saúde Eletrónico \(RSE\) | Área do Cidadão](#) passam pela autenticação do utilizador através da Autenticação.Gov. Após a autenticação será redirecionado para uma página para associar os dados de contacto do Registo de Saúde Eletrónico (RSE) | Área do Cidadão, nomeadamente um número de telemóvel e/ou um endereço de email.

Fonte: [Serviços Partilhados do Ministério da Saúde](#) (SPMS)

Fonte: <https://www.sns24.gov.pt/guia/sns-24-balcao/>