

# Linha SNS 24 atendeu mais de 500 mil chamadas em janeiro

written by O Cidadão | 5 de Fevereiro, 2025



A Linha SNS 24 atingiu em janeiro um novo máximo com mais de 500 mil chamadas atendidas, anunciou a presidente do Conselho de Administração dos Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS).

O balanço foi feito por Sandra Cavaca, que esteve a ser ouvida na comissão parlamentar de Saúde a pedido do PS sobre o acesso aos serviços de urgência e as falhas ocorridas nas últimas semanas.

De acordo com a presidente do Conselho de Administração, **o recurso à linha SNS 24 tem sido crescente e em janeiro foi atingido um novo máximo com mais de 500 mil chamadas atendidas.**

Em resposta à deputada socialista Susana Correia, que se manifestou preocupada com o impacto da linha na melhoria da prestação de cuidados de saúde, Sandra Cavaca recordou que em

2024 foram atendidas 3,5 milhões de chamadas, com um tempo médio de espera de três minutos.

O **“crescimento significativo”** face a 2023 foi possível devido ao reforço da capacidade de resposta que, segundo a responsável, quase duplicou, mas Sandra Cavaca reconhece que existem **“situações pontuais”** que impactam os tempos de espera. Pela altura do Natal, entre os dias 23 e 27 de dezembro, por exemplo, foram atendidas mais de 91 mil chamadas, registando-se um aumento de 131% face ao mesmo período do ano anterior, e apesar do reforço do número de profissionais, o tempo médio de espera rondou os nove minutos, sendo que 72% das chamadas tiveram resposta em até 15 minutos.

Entre os dias 30 de dezembro e 03 de janeiro, a linha SNS 24 atendeu 96 mil chamadas, mais 112% em relação ao período homólogo de 2023, com um tempo médio de resposta de 11 minutos.

**“O SPMS não se revê nestes resultados, não é o que nos satisfaz, mas é para resolver estas situações que trabalhamos em parceria com o nosso operador para melhorar estes tempos e chegarmos à satisfação que tínhamos noutros tempos”**, referiu.

Além da linha SNS 24, Sandra Cavaca referiu que mais de 94 mil mulheres foram triadas na Linha SNS Grávida, uma derivação da Linha SNS 24 (808 24 24 24) que entrou em funcionamento em 01 junho, sendo que cerca de 9.300 ficaram em autocuidados e mais de 16 mil foram encaminhadas para os cuidados de saúde primários.

A presidente do Conselho de Administração fez também um balanço do **projeto-piloto “Ligue Antes, Salve Vidas”**, que possibilitou o agendamento de 340 mil consultas nos cuidados primários, uma média de 500 agendamentos por dia.

Questionada sobre erros no encaminhamento de doentes, como o caso ocorrido no final do ano passado em Torres Vedras de uma criança encaminhada para uma urgência que estava fechada, Sandra Cavaca reconheceu falhas na comunicação dos horários das unidades locais de saúde.

De acordo com as conclusões do relatório preliminar da auditoria interna ordenada na altura, os horários de

funcionamento estavam mal carregados no portal que serve de referência para o encaminhamento.

**“Infelizmente, houve um erro humano e não foi detetado a tempo”**, assumiu, sublinhando que os serviços partilhados têm contactado os conselhos de administração das unidades de saúde para apelar à atualização dos horários, sobretudo na altura de feriados e festividades.

*OC/LUSA/MP*

*Foto: José Sena Goulão/Lusa – direitos reservados*