

## PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO

### Projecto Balcão SNS24 nas entidades do setor social e solidário

#### Entre

O Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, representado pela Secretária de Estado da Inclusão, Ana Sofia Pedroso Lopes Antunes, no âmbito das competências delegadas pelo Despacho n.º 7910/2022, de 28 de junho,

O Ministério da Saúde, representado pelo Secretário de Estado da Saúde, Ricardo Jorge Almeida Perdigão Seleiro Mestre, no âmbito das competências delegadas pelo Despacho n.º 12167/2022, de 10 de outubro,

A União das Misericórdias Portuguesas, representada pelo Presidente do Secretariado Nacional da União das Misericórdias Portuguesas, Manuel Augusto Lopes de Lemos,

A Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade, representada por Filomena Maria Beirão Mortágua Salgado de Freitas Bordalo,

A União das Mutualidades Portuguesas, representada pelo Presidente, Luís Alberto Silva,

#### E

A Confederação Cooperativa Portuguesa, CCRL, representada pelo Vice-Presidente, Joaquim Pequicho,

#### Considerando que:

Se entendeu que implementar o projeto Balcões SNS24 em equipamentos de respostas sociais e unidades de internamento geridos por entidades do setor social e solidário, constitui uma mais-valia para a sociedade portuguesa, na medida que:

- a. Salvaguarda a saúde e o bem-estar da pessoa idosa, da pessoa em situação de dependência ou com deficiência, evitando as suas deslocações aos hospitais por vezes difíceis pela mobilidade condicionada e mitigando o risco acrescido de infeção hospitalar perante a sua vulnerável condição de saúde;
- b. Assegura os cuidados de saúde e a complementaridade desses cuidados dirigidos a pessoas idosas, em situação de dependência ou com deficiência que se encontram integradas em Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI's), em Lares Residenciais e/ou em unidades de internamento da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI), através do diagnóstico e do reconhecimento das suas necessidades e da prestação de cuidados de saúde adequados à sua condição;
- c. Melhora a qualidade do serviço prestado nas ERPI's, nos Lares Residenciais e nas unidades de internamento da RNCCI, que passam a estar dotados de instrumentos que facilitam e medeiam o acesso dos seus utentes aos cuidados de saúde do SNS;
- d. Promove o trabalho em rede e a cooperação institucional, potenciando as sinergias locais entre os sectores da saúde e o social, aprimorando a qualidade da resposta disponível à comunidade local;
- e. Alivia o congestionamento das urgências e, por consequência, incrementa a eficiência e eficácia nos serviços de saúde do SNS;
- f. Reduz eventuais deslocações desnecessárias e, por consequência, poupa custos nos transportes às instituições do setor social e solidário;
- g. Promove a literacia em saúde digital e a inclusão de segmentos em risco de exclusão.

É de boa fé e livremente celebrado o presente Protocolo de Cooperação (doravante, designado por Protocolo”), do qual os Considerandos supra fazem parte integrante, que se rege pelas seguintes cláusulas:

### **Cláusula 1.ª**

#### **Objetivo**

O presente protocolo visa estabelecer, entre os outorgantes, as condições gerais de cooperação e articulação para assegurar a instalação de Balcões SNS24 em equipamentos de respostas sociais e unidades de internamento geridos por entidades do setor social e solidário.

### **Cláusula 2.ª**

#### **Objeto**

O Balcão SNS 24 é um espaço que, gerido por entidades parceiras do Serviço Nacional de Saúde (SNS), pretende facilitar e mediar o acesso dos cidadãos aos profissionais de saúde do SNS e aos serviços de saúde digitais incluindo a TeleSaúde, mediante a criação de uma rede nacional de estruturas locais ora existentes de confiança e proximidade.

### **Cláusula 3.ª**

#### **Âmbito de aplicação**

O presente protocolo abrange, em território continental, as ERPI's, os Lares Residenciais e/ou unidades de internamento da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI), geridas por entidades do setor social e solidário.

#### Cláusula 4.ª





##### Processo de implementação

- 1- Atento que este projeto promove, concomitantemente, o reforço das relações de proximidade e de confiança ora existentes localmente, a sua implementação privilegiará, numa primeira fase, as ERPI's, os Lares Residenciais e as unidades de internamento da RNCCI geridas por entidades do setor social e solidário que se encontram nas áreas de influência das Unidades Locais de Saúde (ULS's).
- 2- Numa segunda fase, serão abrangidas as restantes ERPI, Lares Residenciais e unidades de internamento da RNCCI geridas por entidades do setor social e solidário que não integram as áreas de influência das ULS's.
- 3- Para garantir uma implementação efetiva e consistente, este projeto será, territorialmente, aplicado de forma faseada e progressiva.

#### Cláusula 5.ª

##### Coordenação

- 1- A coordenação operacional de implementação e acompanhamento do referido projeto ficam a cargo da Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS, EPE).
- 2- A SPMS, EPE apoia todas as fases de implementação do Balcão do SNS24, analisa os meios tecnológicos para aceder aos serviços digitais do SNS, forma os profissionais das entidades parceiras para ajudar o cidadão a aceder aos referidos serviços e realiza um acompanhamento contínuo da atividade no que respeita a dúvidas e outros esclarecimentos.
- 3- A coordenação e o acompanhamento, no âmbito nacional, pelo sector da saúde ficam a cargo da Direção Executiva – Serviço Nacional de Saúde (DE-SNS), em estreita articulação com todas as entidades identificadas para efeitos deste projeto.

- 
- 
- 
- 
- 4- A coordenação e o acompanhamento, no âmbito nacional, pelo setor social ficam a cargo do Instituto da Segurança Social (ISS, IP), em estreita articulação com todas as entidades identificadas para efeitos deste projeto.
  - 5- Após implementação deste projeto, as entidades referidas na presente Cláusula devem, em conjunto, elaborar um relatório sistematizado que deverá ser remetido aos responsáveis pelas áreas governativas da saúde e da solidariedade e segurança social, até um mês após o término do projeto.

### **Cláusula 6.ª**

#### **Disposições finais**

- 1- O presente protocolo somente articula, em termos genéricos, as entidades envolvidas e não substitui o Protocolo de Cooperação celebrado, em termos operacionais, entre a DE-SNS, a SPMS, EPE, as Administrações Regionais de Saúde (ARS's), as ULS's e as entidades do setor social e solidários que, autonomamente, decidirem aderir ao projeto.
- 2- As atividades decorrentes do presente projeto são complementares e não são substitutivas dos serviços prestados no âmbito dos acordos de cooperação celebrados com o ISS, IP para o desenvolvimento da resposta social nas ERPI's e Lares Residenciais e dos contratos programa celebrados no âmbito da RNCCI.

### **Cláusula 7.ª**

#### **Entrada em vigor e vigência**

O presente protocolo entra em vigor à data da sua assinatura e tem a duração de 12 (doze) meses, com renovação automática por igual período, salvo denúncia de um dos outorgantes, com antecedência de 30 (trinta) dias relativamente ao termo do prazo inicial ou da renovação em curso.

Arcos de Valdevez, 19 de janeiro de 2023

A Secretária de Estado da Inclusão

Ana Sofia Pedroso Lopes Antunes

O Secretário de Estado da Saúde,

Ricardo Jorge Almeida Perdigão Seleiro Mestre

O Presidente do Secretariado Nacional da União das Misericórdias Portuguesas,

Manuel Augusto Lopes de Lemos

A Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade,

Filomena Maria Beirão Mortágua Salgado de Freitas Bordalo

ASA  
du

O Presidente da União das Mutualidades Portuguesas,

Luis Alberto Silva

Luis Alberto Silva

O Vice-Presidente da Confederação Cooperativa Portuguesa, CCRL,



Joaquim Pequicho