

# Balcão da SNS24 instalado em Bertianos

Ponte de Lima  
Inês Rodrigues

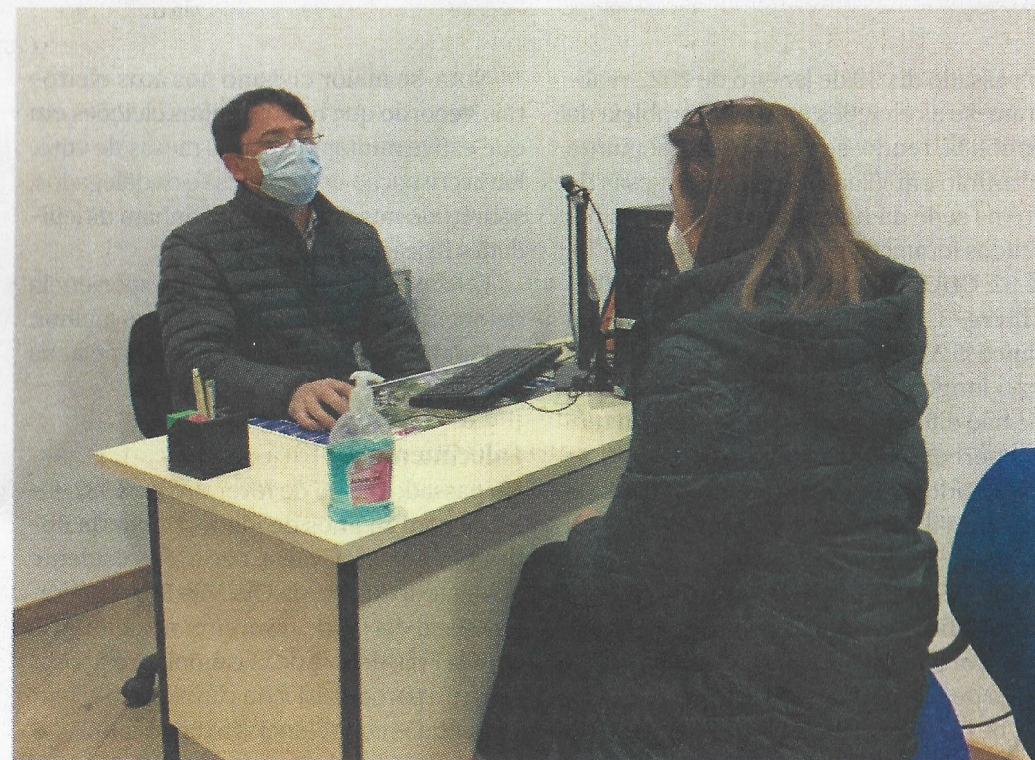
A Freguesia de Bertianos, no concelho de Ponte de Lima, conta com um balcão SNS24 para prestar apoio assistido ao cidadão, de forma a facilitar e melhorar o acesso à prestação de serviços à distância e assim evitar deslocamentos às unidades de saúde.

Instalado na Junta de Freguesia de Bertianos, o Balcão pretende ajudar todos os cidadãos com marcações de consultas, renovação de receitas de medicamentos, consultar exames, aceder aos guias de tratamento, avaliar sintomas, entre outros. Esta iniciativa é gerida por entidades externas ao Serviço Nacional de Saúde, e resulta de uma rede de parcerias entre a ARS-N, os Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS, EPE), municípios, juntas de freguesia e os Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES).

Segundo Isabel Vila Verde, presidente da Junta da Freguesia de Bertianos, esta iniciativa representa “uma mais-valia para os utentes que encontram um acesso facilita-

do aos serviços digitais de saúde”, e acrescenta que “o objetivo é servir melhor o cidadão, melhorar a satisfação dos profissionais e utentes e promover uma literacia digital, o que acaba por evitar deslocamentos e uma grande afluência aos centros de saúde e urgências”. Para aceder ao balcão, existem duas opções: através do acesso facilitado, onde o utente tem a iniciativa de resolver os seus assuntos, cujo lema é “faça você mesmo”. Ou ainda através do acesso mediado onde os assuntos são realizados por um funcionário do SNS24 Balcão em nome do utente, “fazemos por si”. Desta forma, muitos utentes contactam via telefone o número associado a este balcão para tirar as dúvidas. O horário deste balcão é à quarta-feira das 20 às 21 horas, e domingo das 9h às 10 horas.

Uma das grandes novidades passa pela “possibilidade do cidadão realizar uma teleconsulta com o seu médico de família, onde proporcionamos toda a parte logísti-



ca do computador e a câmara, e o gabinete médico. Basta o utente se dirigir as nossas instalações” afirma a presidente da Junta de Bertianos.

Quando questionada com o facto de a Freguesia ter sido a escolhida no concelho de Ponte de Lima, respondeu-nos de forma satisfeita afirmando “o SNS entrou em contacto e precisavam de várias entidades. Uma

vez que estou ligada a saúde, e sempre ajudei os utentes fiquei interessada em saber mais acerca do Balcão SNS24”. Inicialmente foi um processo de aprendizagem e formação, e “achei que para mim era algo facilitado, porque é praticamente o meu dia a dia, e então decidi avançar dando início a este balcão na Freguesia de Bertianos”, acrescenta Isabel Vila Verde. ●