



ANEXO I

TERMO DE ADESÃO AO PROTOCOLO DE COLABORAÇÃO - FREGUESIAS

SNS24 Balcão

FREGUESIA de Samouco abreviadamente designada por FREGUESIA, pessoa coletiva n.º 506927490, com sede na Praça da Liberdade, n8 2890-209 Samouco, neste ato representada por Leonel Cristóvão Cunha Fina, na qualidade de Presidente da Junta de Freguesia, com poderes para o ato, tendo tomado inteiro e perfeito conhecimento do conteúdo do Protocolo assinado em 01/02/2022 entre a SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E., a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P. e o Agrupamento de Centros de Saúde Arco Ribeirinho, que tem como objeto regular os termos de disponibilização de espaços para acesso e a prestação de serviços digitais e de telessaúde ao cidadão (SNS24 Balcão), no âmbito da circunscrição territorial das FREGUESIAS, declara para os devidos efeitos o seguinte:

1. Que adere integralmente e sem reservas aos termos do referido protocolo;
2. Que se obriga a cumprir todas as obrigações decorrentes do mesmo;
3. Que, para estabelecer a necessária articulação no âmbito do Protocolo, designa como interlocutor institucional Leonel Cristóvão Cunha Fina com endereço de correio eletrónico geral@jf-samouco.pt a quem compete proceder ao acompanhamento da execução do Protocolo e prestar todas as informações consideradas necessárias à sua boa execução;
4. Que o presente Termo entra em vigor na data da sua assinatura, terá a duração de 1 (um) ano, sendo automaticamente renovado por sucessivos períodos de 6 (seis) meses, podendo a FREGUESIA denunciar o mesmo, através de carta registada com aviso de receção, remetida com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente ao termo pretendido.
5. Que a ARS, I.P., a SPMS, E. P.E e o ACES, conjuntamente, podem denunciar o presente Termo através de carta registada com aviso de receção, remetida à FREGUESIA com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente ao termo pretendido.
6. Que o presente Termo caduca com a cessação de vigência do Protocolo outorgado entre a SPMS, E.P.E e a ARS, I.P. e ACES, devendo a FREGUESIA assegurar que, após a data da referida caducidade, não serão disponibilizados serviços no SNS24 Balcão.

Samouco 2 de fevereiro de 2022

FREGUESIA DE SAMOUCO

Leonel Cristóvão Cunha Fina

Presidente da Junta de Freguesia



PROTOCOLO DE COLABORAÇÃO

Entre:

SPMS – SERVIÇOS PARTILHADOS DO MINISTÉRIO DA SAÚDE, E.P.E., adiante abreviadamente designada por **SPMS, E.P.E.**, pessoa coletiva n.º 509540716, com sede na Avenida da República, n.º 61, 1050-189 Lisboa, devidamente representada pelo Presidente do Conselho de Administração, Luís Goes Pinheiro, com poderes para o ato;

E

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P., adiante abreviadamente designada por **ARS, I.P.**, pessoa coletiva n.º 503 148 776, com sede na Av. Estados Unidos da América, n.º 77, 1749-096 Lisboa, neste ato representada por Luís Pisco, Presidente do Conselho Diretivo, com poderes para o ato;

E

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE ARCO RIBEIRINHO adiante abreviadamente designado **ACES**, com sede na Rua D. José Cárcamo Lobo, 2835-423 Lavradio, neste ato representado por Miguel Lemos Ferreira de Nascimento, na qualidade de Diretor Executivo, com poderes para o ato

Sendo adiante conjuntamente identificadas por Partes;

Considerando que:

- (i) O Balcão SNS 24 representa um novo espaço para facilitar o acesso dos cidadãos aos vários serviços digitais do Serviço Nacional de Saúde, de forma rápida, mais próxima e segura;
- (ii) O Balcão SNS 24 resulta da criação de uma rede de parcerias, articulada entre a SPMS, E.P.E. e as Administrações Regionais de Saúde (ARS) envolvendo, para já, municípios, juntas de freguesia e Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES);
- (iii) Estas entidades parceiras passam a disponibilizar, nas suas instalações, um espaço Balcão SNS 24 com colaboradores devidamente habilitados para prestar apoio assistido ao cidadão, tornando-se, assim, mais uma porta de entrada para o SNS, para aqueles que têm pouca literacia digital, que não têm acesso a equipamentos tecnológicos ou à internet e a outros meios, condições ou competências necessárias para aceder remotamente aos serviços digitais do SNS, que, em muitos casos, já se encontram disponíveis na Área do Cidadão do Registo de Saúde Eletrónico;



- (iv) Com o Balcão SNS 24 pretende-se facilitar e melhorar o acesso à prestação de serviços à distância o que se traduz numa mais-valia para os utentes, sobretudo no atual contexto de pandemia;
- (v) As inúmeras vantagens daí resultantes para o cidadão, entre elas a possibilidade de marcar consultas, renovar receitas de medicamentos, marcar e realizar uma teleconsulta, consultar resultados de exames, aceder aos guias de tratamento, avaliar sintomas, entre outras;
- (vi) A SPMS, E.P.E., nos termos dos seus Estatutos, constantes do anexo ao Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de março, na redação atual, tem como atribuições a prestação de serviços partilhados específicos da área da saúde em matéria de sistemas e tecnologias de informação e comunicação aos estabelecimentos e serviços do Serviço Nacional de Saúde (SNS), independentemente da sua natureza jurídica, bem como aos órgãos e serviços do Ministério da Saúde (MS) e a quaisquer outras entidades, quando executem atividades específicas da área da saúde;
- (vii) A ARS, I.P., nos termos da sua orgânica, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 22/2012, de 30 de janeiro, tem por missão garantir à população da área geográfica de intervenção o acesso a cuidados de saúde de qualidade adequando os recursos disponíveis às necessidades em saúde;
- (viii) A ARS, I.P., nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 28/2008, de 22 de fevereiro, na sua redação atual, exerce o poder de Direção sobre os Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES);
- (ix) Os ACES enquanto serviços desconcentrados da ARS, têm por missão garantir a prestação de cuidados de saúde primários à população de determinada área geográfica, participando, com vista a esse desiderato, na formação de diversos grupos profissionais;
- (x) Os Municípios e as Freguesias, enquanto entidades aderentes ao presente Protocolo e no desempenho da sua missão, asseguram a prestação de serviços de apoio social com vista à promoção do desenvolvimento social, através da dinamização e cooperação institucional, considerando o disposto na alínea e) do art.º 7º, nas alíneas m), n), v) do nº 1, do art.º 16º, na alínea g), do nº 2, do art.º 23º e nas alíneas r), u) e bbb), do nº 1, do art.º 33º, todos da Lei nº 75/2013, de 12 de setembro, na sua redação atual;
- (xi) Os benefícios que poderão resultar do estabelecimento de uma parceria interinstitucional que, no respeito das atribuições e missão de cada uma das entidades, permita otimizar diferentes dimensões da prestação de cuidados de saúde de proximidade à população da respetiva área geográfica, numa ótica de eficiência e qualidade desses cuidados;

É livremente e de boa-fé celebrado o presente Protocolo, que se regerá pelo disposto nas cláusulas seguintes:

Cláusula Primeira

Objeto e âmbito



O presente Protocolo tem por objeto regular os termos para a disponibilização de espaços de acesso e a prestação de serviços digitais e de telessaúde ao cidadão (**Balcão SNS 24**), no âmbito da circunscrição territorial das freguesias e municípios que aderirem ao mesmo, mediante a assinatura dos **termos de adesão** que constitui os **Anexo I e II** ao presente protocolo e que dele fazem parte integrante.

Cláusula Segunda

Âmbito dos serviços

- O acesso e prestação de serviços digitais e de telessaúde ao cidadão, através do Balcão SNS 24, será efetuado nas seguintes modalidades:
 - Acesso facilitado** – fornecimento ao cidadão de condições e apoio para acesso aos serviços digitais e de telessaúde do SNS, quando o mesmo não disponha de conhecimentos e/ou recursos necessários para o efeito; e
 - Acesso mediado** – acesso aos serviços digitais e de telessaúde intermediado por profissional designado – Mediador Digital - para apoiar o serviço de acesso ao Balcão SNS 24, quando o cidadão não disponha de condições necessárias para efetuar a sua autenticação nos serviços digitais.
- No âmbito do **acesso facilitado** são disponibilizados ao cidadão os seguintes serviços:
 - Consultas (Marcar | Desmarcar | Remarcar);
 - Teleconsultas (Marcar | Realizar);
 - Exames (consultar resultados);
 - Guia de tratamento (Consultar);
 - Receitas de Medicamentos (Renovar | Consultar);
 - Registar dados de saúde para monitorização;
 - Informação de Saúde;
 - Aceder ao serviço de interpretação língua gestual Portuguesa;
 - Realizar chamada para o SNS24.
- No âmbito do **acesso mediado** são prestados ao cidadão os seguintes serviços:
 - Pedir isenção de taxas moderadoras por insuficiência económica;
 - Consultas (Marcar | Desmarcar | Remarcar);
 - Teleconsultas (Marcar | Realizar).
- O cidadão que pretenda a prestação de serviços digitais e de telessaúde através do Balcão SNS24, na modalidade de acesso mediado, nos termos dos números anteriores, deverá manifestar, previamente, a sua autorização através do preenchimento e assinatura do documento constante do **Anexo III** ao presente Protocolo e que dele faz parte integrante.



5. O cidadão que não autorize o previsto no número anterior poderá ter acesso aos serviços digitais e de telessaúde, desde que o faça por si próprio e sem intermediação do profissional designado para apoiar o serviço de acesso ao Balcão SNS 24 respetivo.

Cláusula terceira

Obrigações da SPMS, E.P.E.

No âmbito do presente protocolo, compete à **SPMS, E.P.E.:**

- a) Promover a colaboração entre as Partes, nomeadamente através da partilha de informação nas áreas consideradas necessárias para a execução do presente Protocolo, dentro dos limites legais em matéria de confidencialidade e proteção de dados;
- b) Contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados;
- c) Assegurar a disponibilidade dos respetivos interlocutores para estabelecer a articulação no âmbito do protocolo;
- d) Disponibilizar os recursos necessários à formação dos profissionais indicados pelas freguesias e municípios que aderirem ao presente Protocolo, a fim de os capacitar nas matérias necessárias à execução do mesmo;
- e) Assegurar sessões de esclarecimentos após a formação referida supra, quando se revelarem necessárias;
- f) Assegurar a disponibilização e funcionamento dos sistemas de informação necessários à execução do presente Protocolo;
- g) Criar e disponibilizar os suportes de comunicação previstos no **Anexo IV** ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante;
- h) Articular com a ARS, I.P., após receção dos pedidos de adesão das freguesias e municípios aderentes, a disponibilização dos sistemas necessários ao funcionamento do Balcão SNS 24;
- i) Garantir e configurar os ID's dos Locais e Utilizadores Balcão SNS 24;
- j) Definir, em colaboração com a ARS, I.P. os procedimentos e regras para o funcionamento do espaço Balcão SNS 24;
- k) Suspender os acessos aos ID's dos Locais e Utilizadores Balcão SNS 24, após comunicação da ARS, I.P. das conclusões das vistorias realizadas ao funcionamento do espaço Balcão SNS 24, com a indicação de que o mesmo não cumpre os requisitos materiais e legais necessários ao seu funcionamento;
- l) Disponibilizar às freguesias e aos municípios aderentes os materiais necessários à divulgação da existência dos postos do Balcão SNS 24.



Cláusula Quarta

Obrigações da ARS, I.P.

No âmbito do presente Protocolo, compete à ARS, I.P.:

- a) Assegurar a disponibilidade dos respetivos interlocutores para estabelecer a articulação no âmbito do Protocolo;
- b) Promover a colaboração entre as Partes, nomeadamente através da partilha de informação nas áreas consideradas necessárias para a execução do presente Protocolo, dentro dos limites legais em matéria de confidencialidade e proteção de dados;
- c) Contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados;
- d) Garantir, através dos respetivos Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES), a disponibilização dos recursos técnicos e humanos adequados e necessários à operacionalização do presente Protocolo;
- e) Definir, em colaboração com a SPMS, E.P.E. os procedimentos e regras para o funcionamento do espaço Balcão SNS 24;
- f) Assegurar a receção, tratamento e encaminhamento para a SPMS, E.P.E., dos pedidos de adesão das freguesias e municípios para disponibilização de espaços Balcão SNS24;
- g) Articular com a SPMS, E.P.E., após receção dos pedidos de adesão das freguesias e municípios aderentes, a disponibilização dos sistemas necessários ao funcionamento do Balcão SNS24 que estejam a cargo desta;
- h) Identificar e enviar para a SPMS, E.P.E. a lista dos locais para configuração ID para o funcionamento do Balcão SNS 24, bem como os interlocutores locais respetivos;
- i) Enviar para a SPMS, E.P.E. a lista dos utilizadores para configuração ID com o Balcão SNS 24;
- j) Garantir, através dos respetivos ACES, a realização de vistorias prévias ao funcionamento dos espaços disponibilizados pelas freguesias e municípios aderentes e destinados ao Balcão SNS 24, de modo a assegurar que os mesmos cumprem todos os requisitos materiais e legais aplicáveis, conforme Anexo III;
- k) Validar as vistorias realizadas pelos ACES nos termos das alienas anteriores, comunicando as respetivas conclusões às freguesias e municípios aderentes, bem como à SPMS, E.P.E.;
- l) Acompanhar o funcionamento dos espaços disponibilizados pelas freguesias e municípios aderentes e destinados ao Balcão SNS 24, nomeadamente, através de vistorias posteriores para o efeito, cujas conclusões deverão ser comunicadas às freguesias e municípios aderentes;
- m) Comunicar à SPMS, E.P.E. as conclusões das vistorias referidas na alínea anterior, nos casos em que os municípios ou freguesias aderentes não cumpram os requisitos materiais e legais necessários ao funcionamento do espaço Balcão SNS 24, para suspensão dos acessos aos ID's dos locais e dos utilizadores Balcão SNS 24.



Cláusula Quinta

Obrigações do ACES

No âmbito do presente Protocolo, compete ao ACES:

- a) Assegurar a disponibilidade dos respetivos interlocutores para estabelecer a articulação no âmbito do presente Protocolo;
- b) Promover a colaboração entre as Partes, nomeadamente através da partilha de informação nas áreas consideradas necessárias para a execução do presente Protocolo, dentro dos limites legais em matéria de confidencialidade e proteção de dados;
- c) Assegurar, nos termos da alínea j) da Cláusula anterior, a realização de vistorias prévias ao funcionamento dos espaços disponibilizados pelas freguesias e municípios aderentes e destinados ao Balcão SNS24, de modo a assegurar que os mesmos cumprem todos os requisitos materiais e legais aplicáveis, conforme Anexo III, disponibilizando os recursos técnicos e humanos necessários para o efeito;
- d) Executar as tarefas que lhe sejam cometidas pela ARS, I.P., no âmbito do presente Protocolo.

Cláusula Sexta

Obrigações dos municípios aderentes

1. Compete aos municípios **que aderirem ao presente protocolo** nos termos da Cláusula Primeira:
 - a) Disponibilizar local adequado para a instalação do Balcão SNS 24, adaptando-o para o efeito, de acordo com as condições descritas no **Anexo IV** ao presente Protocolo, garantindo que os espaços destinados ao Balcão SNS 24 cumprem todos os requisitos materiais e legais necessários ao seu funcionamento;
 - b) Garantir a disponibilização dos recursos técnicos e humanos adequados e necessários à operacionalização do presente Protocolo;
 - c) Garantir a segurança e a manutenção dos equipamentos instalados no posto do Balcão SNS24;
 - d) Garantir, após vistoria realizada pelo respetivo ACES e posterior validação da ARS, I.P., o acesso ao Balcão SNS 24;
 - e) Garantir o cumprimento dos procedimentos e regras para o funcionamento do espaço SNS24 Balcão, previstos no Anexo III e no Consentimento Informado que constitui Anexo V ao presente protocolo;
 - f) Assumir os encargos inerentes ao normal funcionamento do espaço Balcão SNS 24 e disponibilizar recursos humanos adequados ao funcionamento do espaço Balcão SNS 24;
 - g) Garantir que os profissionais designados para realizarem as funções de Mediadores Digitais do espaço Balcão SNS 24 se vinculam ao cumprimento do termo de responsabilidade e da **obrigação de confidencialidade**, prevista no **Anexo V** ao presente Protocolo e que dele faz parte integrante;



- h) Esclarecer o cidadão sobre a utilidade e funcionamento do Balcão SNS 24;
- i) Prestar ao cidadão titular dos dados pessoais as informações previstas no art. 13º do RGPD, bem como Através do endereço de e-mail do interlocutor identificado na al. e) do n.º 1 da Cláusula Décima Segunda, comunicar à SPMS, E.P.E., para o endereço de e-mail servicedesk@spms.min-saude.pt, os pedidos de criação e remoção de acessos dos utilizadores do RSE – Área Administrativa, com os seguintes dados:
 - i. Nome do local (Posto/Balcão);
 - ii. Morada do local (Posto/Balcão);
 - iii. Nome Completo do Mediador Digital;
 - iv. Correio eletrónico do Mediador Digital;
 - v. Contacto telefónico;
 - vi. Data de Nascimento;
 - vii. Número do bilhete de identidade/Cartão do Cidadão;
 - viii. Número de Contribuinte.
- j) Assumir a responsabilidade por todos os atos praticados pelos seus profissionais, ao abrigo da execução do presente Protocolo, bem como pelos prejuízos que lhes sejam imputáveis;
- k) Assegurar a frequência dos seus profissionais na formação disponibilizada pela SPMS, EPE;
- l) Assegurar o cumprimento de todos os pressupostos legais e/ou regulamentares para a disponibilização dos serviços digitais e de telessaúde ao cidadão;
- m) Divulgar a existência do posto do Balcão SNS 24 no respetivo município, bem como os serviços nele prestados e o respetivo horário de funcionamento, em conformidade com os materiais disponibilizados pela SPMS, E.P.E.;
- n) Promover, dentro dos limites legais em matéria de confidencialidade e proteção de dados, a troca das seguintes informações entre as Partes nas áreas consideradas necessárias para efeitos de monitorização dos serviços prestados no âmbito do presente Protocolo:
 - i. Número de visitas;
 - ii. Modalidades de acesso ao Balcão SNS 24;
 - iii. Serviços disponibilizados.

Cláusula Sétima

Obrigações das freguesias aderentes

1. Compete às **freguesias que aderirem ao presente protocolo** nos termos da Cláusula Primeira:
 - a) Disponibilizar local adequado para a instalação do Balcão SNS24, adaptando-o para o efeito, de acordo com as condições descritas no **Anexo IV** ao presente Protocolo, garantindo que os



espaços destinados ao Balcão SNS 24 cumprem todos os requisitos materiais e legais necessários ao seu funcionamento;

- b) Garantir a disponibilização dos recursos técnicos e humanos adequados e necessários à operacionalização do presente Protocolo;
- c) Garantir a segurança e a manutenção dos equipamentos instalados no posto do Balcão SNS24;
- d) Garantir, após vistoria realizada pelo respetivo ACES e posterior validação da ARS, I.P., o acesso ao Balcão SNS24;
- e) Garantir o cumprimento dos procedimentos e regras para o funcionamento do espaço Balcão SNS 24, definidos conjuntamente pela SPMS, E.P.E. e pela ARS, I.P. e que serão fornecidos às Partes aderentes ao presente Protocolo na sequência da respetiva adesão;
- f) Assumir os encargos inerentes ao normal funcionamento do espaço Balcão SNS 24 e disponibilizar recursos humanos adequados ao funcionamento do espaço Balcão SNS 24;
- g) Garantir que os profissionais designados para realizarem as funções de Mediadores Digitais do espaço Balcão SNS 24 se vinculam ao cumprimento do termo de responsabilidade e da **obrigação de confidencialidade**, prevista no **Anexo V** ao presente Protocolo e que dele faz parte integrante;
- h) Esclarecer o cidadão sobre a utilidade e funcionamento do Balcão SNS 24;
- i) Prestar ao cidadão titular dos dados pessoais as informações previstas no art. 13º do RGPD, bem como recolher a sua autorização para a prestação dos serviços do Balcão SNS 24, prevista no Anexo III;
- j) Através do endereço de e-mail do interlocutor identificado na al. e) do n.º 1 da Cláusula Décima Segunda, comunicar à SPMS, E.P.E. para o endereço de e-mail servicedesk@spms.min-saude.pt, os pedidos de criação e remoção de acessos dos utilizadores do RSE – Área Administrativa, com os seguintes dados:
 - ix. Nome do local (Posto/Balcão);
 - x. Morada do local (Posto/Balcão);
 - xi. Nome Completo do Mediador Digital;
 - xii. Correio eletrónico do Mediador Digital;
 - xiii. Contacto telefónico;
 - xiv. Data de Nascimento;
 - xv. Número do bilhete de identidade/Cartão do Cidadão;
 - xvi. Número de Contribuinte;
- k) Assumir a responsabilidade por todos os atos praticados pelos seus profissionais, ao abrigo da execução do presente Protocolo, bem como pelos prejuízos que lhes sejam imputáveis;
- l) Assegurar a frequência dos seus profissionais na formação disponibilizada pela SPMS, EPE;



- m) Assegurar o cumprimento de todos os pressupostos legais e/ou regulamentares para a disponibilização dos serviços digitais e de telessaúde ao cidadão;
 - n) Divulgar a existência do posto do Balcão SNS 24 na respetiva Freguesia, bem como os serviços nele prestados e o respetivo horário de funcionamento, em conformidade com os materiais disponibilizados pela SPMS, E.P.E.;
 - o) Promover, dentro dos limites legais em matéria de confidencialidade e proteção de dados, a troca das seguintes informações entre as Partes nas áreas consideradas necessárias para a execução do presente Protocolo:
 - xvii. Número de visitas;
 - xviii. Modalidades de acesso ao Balcão SNS 24;
 - xix. Serviços disponibilizados.
2. Compete ainda às freguesias que aderirem ao presente Protocolo nos termos definidos na Cláusula Primeira, estabelecer com o respetivo município a articulação que se releve necessária para a boa execução do mesmo.

Cláusula Oitava

Procedimento de Adesão

1. As freguesias e municípios que pretendam disponibilizar o espaço Balcão SNS 24 na sua circunscrição territorial, comunicam-no à ARS, I.P., através do correio eletrónico indicado no número 5 da presente Cláusula.
2. Após a receção da comunicação referida no número anterior, a ARS, I.P. procede, nos termos da al. j) da Cláusula Quarta, através dos respetivos ACES, à realização de vistorias prévias ao funcionamento dos espaços disponibilizados pelas freguesias e municípios aderentes e destinados ao Balcão SNS24, de modo a assegurar que os mesmos cumprem todos os requisitos materiais e legais aplicáveis, conforme Anexo III ao presente protocolo;
3. Após a realização das vistorias prévias, a ARS, I.P. comunica às freguesias e/ou municípios aderentes as respetivas conclusões, nos termos da al. k) da Cláusula Quarta.
4. Tendo aprovado a instalação do espaço Balcão SNS 24 nos termos do número anterior, a ARS, I.P. remete às freguesias e/ou municípios aderentes a minuta do Acordo de Adesão, em anexo ao presente protocolo.
5. As freguesias e municípios aderentes enviam o respetivo termo de adesão, em anexo ao presente Protocolo, devidamente preenchido e assinado, simultaneamente para a SPMS, E.P.E. e para a ARS, I.P., através dos seguintes endereços de correio eletrónico:
 - a. Da SPMS, E.P.E. – servicedesk@spms.min-saude.pt;
 - b. Da ARS, I.P. – luis.pisco@arslvt.min-saude.pt



6. Após a receção dos termos de adesão, a SPMS, E.P.E. e a ARS, I.P. articularão entre si, de acordo com a arquitetura da metodologia de trabalho prevista, os procedimentos necessários à validação dos recursos disponibilizados pelas entidades aderentes e posterior execução das respetivas atividades inerentes à implementação do espaço Balcão SNS24.

Cláusula Nona

Confidencialidade

1. As Partes obrigam-se a assegurar e a manter rigorosa e estrita confidencialidade, relativamente a toda a informação a que tenham ou venham a ter acesso em virtude da negociação, celebração ou execução do presente do protocolo, ou em conexão com o mesmo ou com quaisquer dos seus termos e condições.
2. As Partes obrigam-se ainda a fazer respeitar a obrigação de confidencialidade prevista nesta cláusula pelos seus representantes, trabalhadores e demais pessoal.
3. A obrigação de confidencialidade prevista na presente cláusula não será aplicável à informação que já seja ou que venha a tornar-se parte do domínio público, sem ser através de ato ou omissão da outra Parte.
4. A obrigação prevista nesta cláusula manter-se-á em vigor após a cessação, por qualquer causa, do presente protocolo, salvo quando expressamente convencionada em sentido contrário.

Cláusula Décima

Tratamento de dados pessoais

1. As Partes obrigam-se a cumprir as disposições legais vigentes em matéria de proteção de dados pessoais, previstas, nomeadamente, no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que executa o referido regulamento no ordenamento jurídico nacional, devendo implementar as medidas técnicas e organizativas necessárias à manutenção da segurança dos dados contra qualquer acesso ou tratamento ilegal ou não autorizado.
2. As partes obrigam-se ao cumprimento dos requisitos técnicos estabelecidos na RCM 41/2018, exigidos ou recomendados a todos os serviços e entidades da Administração direta e indireta do Estado.
3. A ARS, I.P., a SPMS, E.P.E., bem como as freguesias e municípios aderentes ao presente Protocolo, são individualmente responsáveis pelo tratamento de dados que cada entidade efetue no âmbito da execução do mesmo.
4. O tratamento de dados realizado ao abrigo do presente Protocolo é limitado às finalidades de disponibilização de espaços para acesso e prestação de serviços digitais e de telessaúde ao cidadão.



Cláusula Décima Primeira

Encargos

Cada uma das Partes é responsável pelos encargos inerentes à execução das prestações que se obriga a realizar no âmbito do presente Protocolo.

Cláusula Décima Segunda

Execução e acompanhamento do protocolo

1. Para estabelecer a necessária articulação no âmbito do presente Protocolo as Partes designam os seguintes interlocutores institucionais:
 - Da **SPMS, E.P.E.**, Marta Costa, com endereço de correio eletrónico sns24balcao@spms.min-saude.pt;
 - Da **ARS, I.P.**, Luís Pisco, com endereço de correio eletrónico luis.pisco@arslyt.min-saude.pt;
 - Do **ACES**, xxxxxx, com endereço de correio eletrónico xxxxxxxxxxxxx
2. Qualquer alteração ao indicado no número anterior deverá ser comunicada de imediato e por escrito à outra parte.
3. Aos interlocutores designados caberão, nomeadamente, as seguintes funções:
 - a) Proceder ao acompanhamento da execução do presente Protocolo;
 - b) Prestar todas as informações consideradas necessárias à sua boa execução.

Cláusula Décima Terceira

Dúvidas e omissões

1. Quaisquer dúvidas e omissões resultantes do presente Protocolo são resolvidas por acordo entre as Partes, considerando os objetivos nele fixado.
2. As expressões "dados pessoais", "tratamento", "responsável pelo tratamento", "subcontratante", "consentimento" e "destinatário", assim como quaisquer outras expressões e termos relacionados, devem ser interpretadas nos termos do RGPD, devendo ainda ser complementado por legislação nacional ou europeia em vigor.
3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, as dúvidas e omissões em matéria de proteção de dados que resultem da interpretação ou aplicação do presente Protocolo deverão ser resolvidas com recurso às orientações e pareceres emitidas pela Comissão Nacional de Proteção de Dados, *Article 29 Working Party* ou *European Data Protection Board*.



Cláusula Décima Quarta

Alterações

Todas as convenções adicionais ou derogatórias do presente Protocolo revestirão forma escrita, dependendo de prévio acordo entre as Partes, e serão formalizadas mediante adenda

Cláusula Décima Quinta

Vigência e denúncia

1. O presente protocolo entra em vigor na data da sua assinatura.
2. O presente protocolo terá a duração de 1 (um) ano, sendo automaticamente renovado por sucessivos períodos de 6 (seis) meses.
3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, as Partes podem denunciar o presente protocolo, através de carta registada com aviso de receção, remetida com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias relativamente ao termo pretendido.
4. Se uma das Partes manifestar a sua vontade de denunciar o Protocolo estando em curso ações e/ou projetos em que esteja envolvida, terá de cumprir as obrigações resultantes do acordado com a outra parte, assim como quaisquer outras a que esteja obrigada por lei.
5. Os termos de adesão outorgados pelas freguesias e municípios caducam com a cessação da vigência do presente Protocolo, devendo as mesmas freguesias assegurar que, após a data da referida caducidade, não serão disponibilizados serviços no Balcão SNS 24.

Cláusula Décima Sexta

Lei aplicável

O presente Protocolo rege-se pelo disposto na legislação nacional e comunitária aplicável.

Cláusula Décima Sétima

Foro

Para resolução dos litígios emergentes da interpretação e execução do presente Protocolo, as Partes elegem com competente o foro da Comarca do Porto, com expressa renúncia a qualquer outro.

O presente Protocolo é celebrado em triplicado, ficando cada uma das Partes com um exemplar, de igual valor e efeito.

Lisboa, 1 de fevereiro de 2022.



SERVIÇOS PARTILHADOS DO MINISTÉRIO DA SAÚDE, E.P.E.

Luís Goes Pinheiro
(Presidente do Conselho de Administração)

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.,

Luís Pisco
(Presidente do Conselho Diretivo)

AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE ARCO RIBEIRINHO

Miguel Lemos Ferreira de Nascimento
(Diretor Executivo)



ANEXO I

TERMO DE ADESÃO AO PROTOCOLO DE COLABORAÇÃO - FREGUESIAS

Balcão SNS 24

FREGUESIA DE abreviadamente designada por **FREGUESIA**, pessoa coletiva n.º, com sede em neste ato representada por na qualidade de Presidente da Junta de Freguesia, com poderes para o ato, tendo tomado inteiro e perfeito conhecimento do conteúdo do Protocolo assinado em/...../..... entre a SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E., a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P. e o Agrupamento de Centros de Saúde que tem como objeto regular os termos de disponibilização de espaços para acesso e a prestação de serviços digitais e de telessaúde ao cidadão (**Balcão SNS24**), no âmbito da circunscrição territorial das FREGUESIAS, declara para os devidos efeitos o seguinte:

1. Que adere integralmente e sem reservas aos termos do referido protocolo;
2. Que se obriga a cumprir todas as obrigações decorrentes do mesmo;
3. Que, para estabelecer a necessária articulação no âmbito do Protocolo, designa como interlocutor institucional com endereço de correio eletrónico XXXXXXXXXX@XXXXXXXXX.pt a quem compete proceder ao acompanhamento da execução do Protocolo e prestar todas as informações consideradas necessárias à sua boa execução;
4. Que o presente Termo entra em vigor na data da sua assinatura, terá a duração de 1 (um) ano, sendo automaticamente renovado por sucessivos períodos de 6 (seis) meses, podendo a FREGUESIA denunciar o mesmo, através de carta registada com aviso de receção, remetida com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente ao termo pretendido.
5. Que a ARS, I.P., a SPMS, E.P.E e o ACES, conjuntamente, podem denunciar o presente Termo através de carta registada com aviso de receção, remetida à FREGUESIA com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente ao termo pretendido.
6. Que o presente Termo caduca com a cessação de vigência do Protocolo outorgado entre a SPMS, E.P.E. e a ARS, I.P. e ACES, devendo a FREGUESIA assegurar que, após a data da referida caducidade, não serão disponibilizados serviços no Balcão SNS24.

..... [local], [data]

FREGUESIA DE

(nome)
Presidente da Junta de Freguesia



ANEXO II
TERMO DE ADESÃO AO PROTOCOLO DE COLABORAÇÃO – MUNICÍPIOS
Balcão SNS 24

MUNICÍPIO de abreviadamente designado por **MUNICÍPIO**, pessoa coletiva n.º, com sede em, neste ato representado por, na qualidade de Presidente da Câmara Municipal, com poderes para o ato, tendo tomado inteiro e perfeito conhecimento do conteúdo do Protocolo assinado em entre a SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E., a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P. e o Agrupamento de Centros de Saúde, que tem como objeto regular os termos de disponibilização de espaços para acesso e a prestação de serviços digitais e de telessaúde ao cidadão (**Balcão SNS24**), no âmbito da circunscrição territorial dos Municípios, declara para os devidos efeitos o seguinte:

1. Que adere integralmente e sem reservas aos termos do referido protocolo;
2. Que se obriga a cumprir todas as obrigações decorrentes do mesmo;
3. Que, para estabelecer a necessária articulação no âmbito do Protocolo, designa como interlocutor institucional [nome] com endereço de correio eletrónico@....., a quem compete proceder ao acompanhamento da execução do Protocolo e prestar todas as informações consideradas necessárias à sua boa execução;
4. Que o presente Termo entra em vigor na data da sua assinatura, terá a duração de 1 (um) ano, sendo automaticamente renovado por sucessivos períodos de 6 (seis) meses, podendo o MUNICÍPIO denunciar o mesmo, através de carta registada com aviso de receção, remetida com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente ao termo pretendido.
5. Que a ARS, I.P., a SPMS, E.P.E. e o ACES, conjuntamente, podem denunciar o presente Termo através de carta registada com aviso de receção, remetida ao MUNICÍPIO com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente ao termo pretendido.
6. Que o presente Termo caduca com a cessação de vigência do Protocolo outorgado entre a SPMS, E.P.E., a ARS, I.P. e ACES, devendo o MUNICÍPIO assegurar que, após a data da referida caducidade, não serão disponibilizados serviços no Balcão SNS24.

..... [local], [data]

MUNICÍPIO DE

.....
[nome]

Presidente da Câmara Municipal



Anexo III
AUTORIZAÇÃO PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS BALCÃO SNS24

..... [identificação do utente] declaro ter compreendido os termos da prestação de serviços disponibilizados pelo Balcão SNS24, que me foram explicados pelo Mediador Digital da [identificação da Freguesia/Município], ter-me sido dada oportunidade de fazer todas as perguntas sobre o assunto e para todas elas ter obtido resposta esclarecedora, ter-me sido garantido que não haverá prejuízo para os meus direitos assistenciais se recusar esta solicitação, e ter-me sido dado tempo suficiente para refletir sobre os termos desta prestação de serviços.

Neste sentido, autorizo a prestação de serviços pelo Balcão SNS24, bem como os procedimentos diretamente relacionados que sejam necessários no meu próprio interesse.

Nome: [_____]

Data [__/__/__]

Assinatura [_____]

SE NÃO FOR O PRÓPRIO A ASSINAR POR IDADE OU INCAPACIDADE (se o menor tiver discernimento deve também assinar em cima)

NOME: [_____]

DOC. IDENTIFICAÇÃO N.º [_____]

DATA OU VALIDADE [__/__/__]

GRAU DE PARENTESCO OU TIPO DE REPRESENTAÇÃO: [_____]

ASSINATURA [_____]

Nota: Este documento é feito em duas vias – uma para o processo e outra para ficar na posse de quem consente.



Anexo IV
REQUISITOS DE INSTALAÇÃO DO ESPAÇO BALCÃO SNS24

1. Instalações:

As instalações devem assegurar condições de privacidade no atendimento, especialmente exigentes no que respeita à realização de teleconsultas.

2. Equipamentos / utensílios:

- 2.1. Computador com ligação à internet, com uma largura de banda adequada à realização de videoconferências, com câmara de vídeo, microfone, de preferência incorporado na câmara e colunas de som, com capacidade de cortar o efeito *feedback*;
- 2.2. Software instalado no computador que permita o acesso às plataformas de videoconferência atualmente mais usadas, designadamente a existência de um browser;
- 2.3. Leitor de Cartões de Cidadão e software de leitura dos mesmos;
- 2.4. Disponibilização de linha telefónica como alternativa a eventual quebra parcial ou total da rede de comunicação, bem como um canal de distribuição de documentação e correio entre a autarquia e a unidade de origem, nomeadamente um endereço eletrónico e uma impressora multifunções.
- 2.5. Mobiliário adequado à utilização dos equipamentos informáticos pelo cidadão.

3. Imagem:

Os espaços Balcão SNS24 deverão dispor de materiais de identificação adequados, nomeadamente papel autocolante e *Roll-ups*, de acordo com os suportes de comunicação disponibilizados pela SPMS, E.P.E..



Anexo V
TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE

[...], titular do documento de identificação n.º [...], na qualidade de Mediador Digital designado pela ... Freguesia/Município [...], declara ter tomado integral conhecimento do presente Termo de Responsabilidade e Confidencialidade, por via do qual expressamente se obriga a, no exercício das respetivas tarefas no âmbito do Balcão SNS24:

- i. Cumprir as normas e procedimento aplicáveis ao funcionamento do Balcão SNS24;
- ii. Garantir a confidencialidade de quaisquer credenciais que lhe sejam atribuídas ou comunicadas, não as divulgando ou transmitindo a terceiros;
- iii. Aceder exclusivamente à informação necessária ao desempenho das respetivas funções, contanto que se verifique um motivo justificativo para o efeito;
- iv. Manter rigorosa e estrita confidencialidade de toda a informação, sob forma de texto ou de imagem, a que tenha ou venha a ter acesso em virtude do exercício das respetivas tarefas no âmbito do Balcão SNS24;
- v. Tratar a informação de forma a garantir a sua segurança, nomeadamente contra o tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou danificação acidental;
- vi. Não efetuar qualquer tipo de aproveitamento, direto ou indireto, nem reproduzir, descarregar, ceder, revelar, utilizar ou discutir indevidamente quaisquer informações e elementos de que tenha tomado conhecimento no exercício das respetivas tarefas no âmbito do Balcão SNS24;
- vii. Apagar quaisquer dados de natureza pessoal dos equipamentos instalados no posto do Balcão SNS24;
- viii. Comunicar ao representante legal [...] (da Junta de Freguesia/Município) qualquer incidente de violação de dados pessoais no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas contadas do respetivo conhecimento.
- ix. Respeitar as normas legais relativas à proteção de dados pessoais e, em particular, as normas previstas no Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados ("RGPD"), e na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que executa o referido regulamento no ordenamento jurídico nacional.

A obrigação de confidencialidade prevista nas alíneas anteriores permanece em vigor após o termo da utilização da Aplicação.

(Assinatura)

(Data)