

**Para:** Unidades de Saúde de Ilha e Hospitais, EPER do Serviço Regional de Saúde

**Assunto:** Normalização dos registos – Sistema Informático de Gestão do Acesso dos Açores (SIGAA)

**Fonte:** Direção Regional da Saúde

**Contacto na DRS:** sres-drs@azores.gov.pt

Class.:C/C. C/F.

Considerando a publicação da Portaria n.º 93-A/2024 de 11 de novembro, que aprova o Regulamento do Sistema Integrado de Referência e Gestão do Acesso à Primeira Consulta de Especialidade Hospitalar (SIGAA-CH);

Considerando a implementação do Sistema Informático de Gestão do Acesso dos Açores (SIGAA) nos Serviços de Saúde do Serviço Regional de Saúde da Região Autónoma dos Açores (RAA);

Considerando o volume significativo de pedidos constantes no SIGAA, que permanecem sem seguimento, por estarem pendentes de resolução por parte da entidade de origem;

Considerando que se tem verificado um número crescente de pedidos referenciados, cuja triagem está a ultrapassar os prazos previstos na Portaria n.º 93-A/2024, de 11 de novembro;

A Direção Regional de Saúde informa o seguinte:

1 – Registo e monitorização – Utentes sem Número Nacional de Utente (NNU)

- a) De acordo com a atualização de 25 de agosto de 2025 no SIGAA, os pedidos de consulta que não tenham o campo “NNU” não são submetidos à entidade de destino;
- b) A não submissão de pedidos implica que o pedido de consulta não seja processado nem tenha o devido seguimento;



- c) Quando a aplicação deteta a ausência do NNU, é gerada uma ação – disponível na área “Ações” – separador “Utentes sem NNU”, que bloqueia o pedido na entidade de origem;
- d) Sempre que forem detetados pedidos sem o NNU, a entidade de origem deve:
  - a. Adicionar NNU na ficha do utente, no sistema de informação (SI) local;
  - b. Após a correção, aceder à área “Ações” – separador “Utentes sem NNU” e selecionar a opção “Reenviar o pedido”. Esta ação permitirá que o pedido seja submetido para triagem na entidade de destino;
- e) Os utilizadores com perfil de Administrativo, Médico Requisitante, Gestor e de Gabinete do Utente Deslocado possuem permissões para aceder à área anteriormente mencionada;
- f) Recomenda-se a monitorização regular e contínua desta área, uma vez que os pedidos bloqueados não são analisados pela entidade de destino. Para evitar atrasos no processo de referência dos utentes, é essencial garantir o acompanhamento frequente e sistemático dos pedidos nestas circunstâncias.

## 2 – Submissão e monitorização – Pedidos “Devolvidos” à origem

- a) De acordo com o n.º 4 do artigo 15.º da Portaria n.º 93-A/2024, de 11 de novembro, *o triador pode devolver o pedido de marcação de primeira consulta para o médico assistente (...)*;
- b) Ainda de acordo com o regulamentado, os motivos que podem justificar a devolução de pedidos são:
  - a. Necessidade de esclarecimentos adicionais que permitem analisar adequadamente a fundamentação clínica do pedido;
  - b. Necessidade de anexação de resultados de eventuais exames complementares de diagnóstico efetuados;
- c) O médico assistente dispõe de três dias úteis para responder ao solicitado pelo triador no âmbito do pedido devolvido;
- d) Para prestar esclarecimentos adicionais ao triador, o médico assistente pode utilizar o campo “Fundamentação Clínica” e/ou “Notas do Pedido”, onde possibilita o registo de texto;

- e) Para anexar documentos ao pedido, o utilizador deve utilizar o separador “Anexos”, importar o ficheiro pretendido, através do botão “Adicionar Anexo” e selecionar o botão “Confirmar” para guardar a alteração;
- f) Em qualquer uma das ações referidas nas alíneas d) e e) o utilizador, deve selecionar o botão “Submeter”, para que o pedido volte a estar disponível para triagem na entidade de destino;
- g) Tal como anteriormente referido, recomenda-se a monitorização regular e contínua desta área, uma vez que o pedido no estado devolvido não tem qualquer acompanhamento por parte da entidade de destino. Para evitar atrasos no processo de referenciação dos utentes, é essencial garantir o acompanhamento frequente e sistemático dos pedidos devolvidos.

### 3 – Tempo máximo de execução da Triagem

- a) De acordo com o n.º 3 do Artigo 13.º da Portaria n.º 93-A/2024, de 11 de novembro, o prazo máximo atribuído à instituição de destino para avaliação do pedido de marcação de consulta é de cinco dias úteis;
- b) Importa referir que o tempo de espera do utente para a realização da consulta é contabilizado desde o momento da criação do pedido no SIGAA até à efetiva realização da consulta. Por este motivo, é recomendável proceder não só à regularização dos pedidos que se encontram neste estado, como também à sua monitorização contínua, sob pena de incumprimento dos Tempos Máximos de resposta Garantidos (TMRG) legalmente definidos.

O Diretor Regional

Pedro Garcia Monteiro Paes

