



- **Relatório de Produção (Atendimentos, Procedimentos e Relatório Fotográfico);**



## Tempo de Espera e Atendimentos

Serra/ES

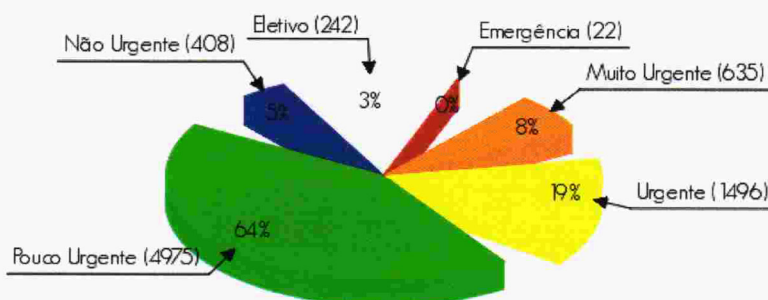
<b>Tempo Médio para Classificação:</b> 00:02:07	<b>Tempo Médio de Espera:</b> 00:02:53	<b>Quantidade de pacientes atendidos:</b> 6129	<b>Total de pacientes com tempo de espera menor que 10 minutos:</b>
<b>Total de pacientes com tempo de classificação menor que 3 minutos:</b>	<b>Total de pacientes não encaminhado para salas:</b> 246	<b>Total de pacientes que não aguardaram a classificação de risco:</b> 221	

### Tempo médio de espera na recepção até a classificação por prioridade

<b>Emergência:</b> 00:02:20	<b>Muito Urgente:</b> 00:02:51	<b>Urgente:</b> 00:02:48	<b>Pouco Urgente:</b> 00:02:54	<b>Não Urgente:</b> 00:03:09	<b>Eletivo:</b> 00:03:03
--------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

### Tempo médio de espera para atendimento por prioridade (após ser classificado)

<b>Emergência:</b> 00:12:32	<b>Muito Urgente:</b> 00:08:40	<b>Urgente:</b> 00:13:09	<b>Pouco Urgente:</b> 00:27:48	<b>Não Urgente:</b> 00:29:40	<b>Eletivo:</b> 00:10:52
--------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-----------------------------



### Quantidade por Unidade

Unidade	Emergência	Muito Urgente	Urgente	Pouco Urgente	Não Urgente	Eletivo	Total
UPA 24h - CARAPINA - CLÍNICA MÉDICA	20	460	1327	4397	303	236	6743
UPA 24h - CARAPINA - PEDIATRIA	2	175	169	578	105	6	1035
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>635</b>	<b>1496</b>	<b>4975</b>	<b>408</b>	<b>242</b>	<b>7778</b>



- **Relatório de Indicadores;**



## RELATÓRIO DE INDICADORES / ABRIL DE 2020

### INDICADORES ASSISTENCIAIS

#### UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DE CARAPINA-ES

#### SUMÁRIO

ATENÇÃO AO USUÁRIO E PESQUISA DE SATISFAÇÃO	01
ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NA URGÊNCIA	03
TEMPO DE ESPERA NA URGÊNCIA	05
TAXA DE IDENTIFICAÇÃO DA ORIGEM DO PACIENTE	06
REDUÇÃO DA TAXA DE MORTALIDADE INSTITUCIONAL	12
MÉDIA DE PERMANÊNCIA	13

## RELATÓRIO DE INDICADORES

### 1. ATENÇÃO AO USUÁRIO E PESQUISA DE SATISFAÇÃO

#### 1.1. Atenção ao Usuário

Resolução de 100% das queixas recebidas

TABELA ATENÇÃO AO USUÁRIO		
Queixas Recebidas	Queixas Resolvidas	(%)
1	1	100%

#### 1.2. Pesquisa de Satisfação

Realizar pesquisa de satisfação do usuário abrangendo 10% do total de pacientes em cada área de internação e 10% do total de pacientes internados.

TABELA I - PESQUISA DE SATISFAÇÃO - ATENDIMENTOS		
Nº Atendimentos	Nº Entrevistas	(%)
7778	2093	27%

##### 1.2.1. Total de Pacientes Atendidos

Foram atendidos 7.778 pacientes, sendo realizado 2093 entrevistas de forma de digital, atendendo a meta estabelecida.

##### 1.2.1.1 Tabela de Avaliação de Usuário Referente aos Serviços de Atendimento Geral

TABELA DE AVALIAÇÃO DO USUÁRIO REFERENTE AOS SERVIÇOS DO ATENDIMENTO GERAL				
Serviço	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito
Recepção	1%	51%	42%	6%
Classificação de Risco	46%	34%	18%	2%
Controladores de acesso	7%	53%	29%	12%
Atendimento Médico	28%	56%	13%	3%
Atendimento Odontológico	45%	28%	24%	3%
Equipe de Enfermagem	38%	40%	20%	2%
Laboratório	40%	32%	22%	6%
Raio-X	18%	40%	33%	8%
Serviço de Higiene e Limpeza	40%	38%	19%	3%

#### 1.2.1.2 Tabela de Avaliação do Tempo de Espera do Atendimento Geral

TABELA DE AVALIAÇÃO DO USUÁRIO REFERENTE AOS SERVIÇOS DO ATENDIMENTO GERAL				
Serviço	Rápido	Razoável	Demorado	Muito Demorado
Para ser classificado pelo enfermeiro	43%	30%	23%	4%
Para ser consultado pelo médico	12%	57%	28%	3%
Para ser medicado pela equipe de enfermagem	37%	43%	17%	2%
Para coletar exames laboratoriais	28%	46%	16%	9%
Para a chegada dos resultados dos exames	14%	48%	28%	10%

#### 1.2.1.3 Tabela de Avaliação do Tempo de Espera do Atendimento Geral

TABELA DE AVALIAÇÃO DA RESOLUTIVIDADE DO ATENDIMENTO GERAL			
Resolutividade	Resolvido	Parcialmente Resolvido	Não Resolvido
Seu problema foi resolvido?	33%	43%	25%

#### 1.2.1.4 Tabela de Avaliação da Satisfação do Atendimento Geral

TABELA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO GERAL			
Resolutividade	Muito satisfeito	Parcialmente satisfeito	Insatisfeito
No geral, em relação ao atendimento na UPA, você ficou ?	44%	32%	24%

#### 1.2.2. Total de Pacientes Internados

Foram realizados um total de 120 internações, sendo realizados entrevistas com 173 pacientes de forma digital, atendendo a meta estabelecida.

TABELA II - PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PACIENTES INTERNADOS		
Nº Internados	Nº Entrevistas	(%)
120	173	144%

#### 1.2.2.1 Tabela de Avaliação do Usuário Referente ao Serviço dos Pacientes Internados

TABELA DE AVALIAÇÃO DO USUÁRIO REFERENTE AO SERVIÇO DOS PACIENTES INTERNADOS				
Serviço	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito
Controladores de acesso	1%	47%	47%	5%
Laboratório	40%	31%	23%	6%
Raio – X	6%	35%	48%	11%
Serviço de Higiene e Limpeza	8%	50%	37%	5%

1.2.2.2 Tabela de Avaliação do Usuário Referente ao Serviço dos Pacientes Internados

TABELA DE AVALIAÇÃO DA RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO DOS PACIENTES INTERNADOS		
Resolutividade	Sim	Não
Seu problema foi resolvido?	65%	35%

1.2.2.3 Tabela de Avaliação da Satisfação Geral do Atendimento dos Pacientes Internados

TABELA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO DOS PACIENTES INTERNADOS				
	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito
No geral, em relação ao atendimento na UPA	37%	0%	38%	25%

**2. ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NA URGÊNCIA**

Estratificação dos volumes por risco de atendimento, horários, demonstrando as evasões e desistências.

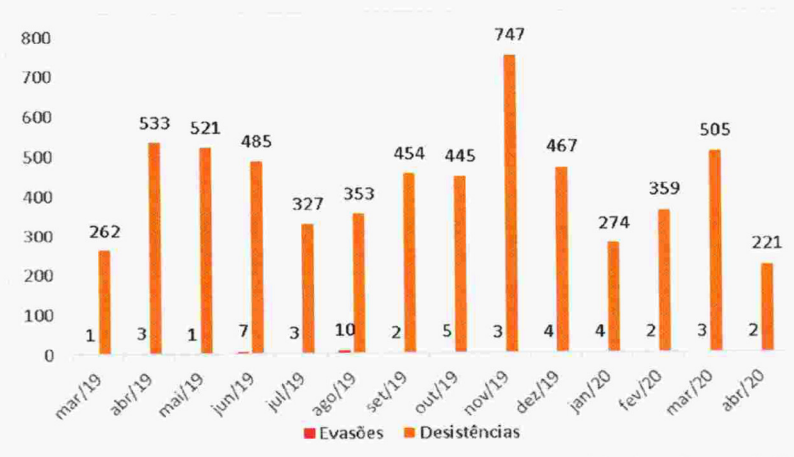
TAXA DE ADMISSÃO		
Nº de Pacientes Submetidos à Classificação de Risco	Nº de Pacientes Admitidos à Classificação de Risco	(%)
7778	6129	79%

2.1. Tabela com Número Total de Evasões e Desistências

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE EVASÕES E DESISTÊNCIAS		
Meses	Evasões	Desistências
mar/19	1	262
abr/19	3	533
mai/19	1	521
jun/19	7	485
jul/19	3	327
ago/19	10	353
set/19	2	454
out/19	5	445
nov/19	3	747
dez/19	4	467
jan/20	4	274
fev/20	2	359
mar/20	3	505
abr/20	2	221

OBS.: o número de desistências se dá aos pacientes classificados e que não aguardaram o atendimento médico (total de pacientes não encaminhados para salas + total de pacientes que não aguardaram a classificação de risco).

## 2.2. Gráfico Comparativo dos Meses Anteriores



## 2.3. Tabela com Número Total de Pacientes por Classificação de Risco

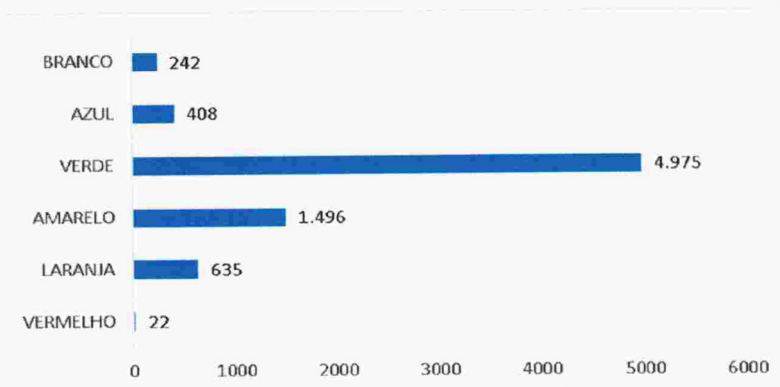
TABELA COM NÚMERO TOTAL DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
CLASSIFICAÇÃO	TEMPO PRECONIZADO	QUANTIDADE
VERMELHO	IMEDIATO	22
LARANJA	10 MINUTOS	635
AMARELO	60 MINUTOS	1.496
VERDE	120 MINUTOS	4.975
AZUL	240 MINUTOS	408
BRANCO	-	242
<b>TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS</b>		<b>7.778</b>

## 2.4. Tabela de Porcentagem do Número de Pacientes por Classificação de Risco

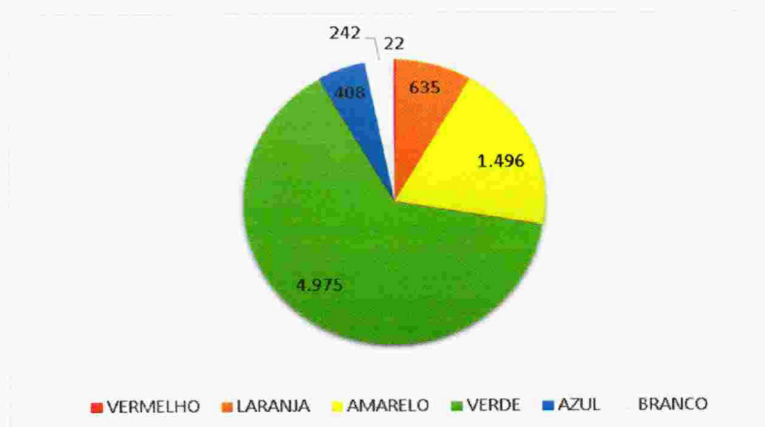
TABELA COM NÚMERO TOTAL DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	(%)
VERMELHO	22	0,28%
LARANJA	635	8,16%
AMARELO	1.496	19,23%
VERDE	4.975	63,96%
AZUL	408	5,25%
BRANCO	242	3,11%
<b>TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS</b>	<b>7778</b>	<b>100%</b>



## 2.5. Gráfico De Número De Pacientes Por Classificação De Risco



## 2.6. Gráfico Comparativo de Pacientes por Classificação de Risco



## 3. TEMPO DE ESPERA NA URGÊNCIA

Tempo decorrido da chegada do paciente na UPA de Carapina e a avaliação médica inicial, segundo a classificação de risco.

### 3.1. Tempo Médio de Espera para a Classificação de Risco

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	
CLASSIFICAÇÃO	TEMPO DE ESPERA
VERMELHO	02 min e 20 seg
LARANJA	02 min e 51 seg
AMARELO	02 min e 48 seg
VERDE	02 min e 54 seg
AZUL	03 min e 09 seg
BRANCO	03 min e 03 seg

### 3.2. Tempo Médio de Espera da Classificação de Risco

TABELA: TEMPO MÉDIO PARA CLASSIFICAÇÃO	
MÊS	TEMPO GASTO
JANEIRO	00:02:34
FEVEREIRO	00:02:14
MARÇO	00:02:01
ABRIL	00:02:07

### 3.3. Tempo Médio de Espera para Consulta Médica por Classificação de Risco

TABELA COM NUMERO TOTAL DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
CLASSIFICAÇÃO	TEMPO PRECONIZADO	TEMPO DE ESPERA
VERMELHO	IMEDIATO	12 min e 32 seg
LARANJA	10 MINUTOS	08 min e 40 seg
AMARELO	60 MINUTOS	13 min e 09 seg
VERDE	120 MINUTOS	27 min e 48 seg
AZUL	240 MINUTOS	29 min e 40 seg
BRANCO	-	10 min e 52 seg

*\*Os pacientes classificados na prioridade vermelha são atendidos imediatamente conforme preconizado pelo protocolo de classificação de risco e posteriormente o profissional realiza o preenchimento do boletim de atendimento na sala de emergência. Isto deve a gravidade do quadro do paciente.*

### 3.4. Tempo Médio para Consulta Odontológica por Classificação de Risco

*Informamos que no momento o indicador está sendo customizado no sistema.*

## 4. TAXA DE IDENTIFICAÇÃO DA ORIGEM DO PACIENTE

TABELA DE ORIGEM POR BAIRRO NO MUNICÍPIO DA SERRA ABRIL 2020 UPA CARAPINA			
MUNICÍPIO	BAIRRO	Nº ATENDIMENTOS	(%)
SERRA	NOVO HORIZONTE	1.019	14,06%
SERRA	JARDIM CARAPINA	618	8,53%
SERRA	CENTRAL CARAPINA	479	6,61%
SERRA	CARAPINA GRANDE	436	6,01%
SERRA	JARDIM TROPICAL	374	5,16%
SERRA	JARDIM LIMOEIRO	287	3,96%
SERRA	NÃO INFORMADO	253	3,49%
SERRA	BALNEÁRIO DE CARAPEBUS	235	3,24%
SERRA	JOSÉ DE ANCHIETA	211	2,91%

SERRA	ANDRÉ CARLONI	144	1,99%
SERRA	COLINA DE LARANJEIRAS	141	1,95%
SERRA	SAO GERALDO	132	1,82%
SERRA	JOSÉ DE ANCHIETA II	123	1,70%
SERRA	PRAIA DE CARAPEBUS	121	1,67%
SERRA	BARCELONA	115	1,59%
SERRA	HÉLIO FERRAZ	105	1,45%
SERRA	SÃO DIOGO II	91	1,26%
SERRA	CANTINHO DO CÉU	87	1,20%
SERRA	SÃO DIOGO I	83	1,14%
SERRA	PARQUE RESIDENCIAL LARANJEIRAS	82	1,13%
SERRA	VILA NOVA DE COLARES	76	1,05%
SERRA	ROSÁRIO DE FÁTIMA	73	1,01%
SERRA	VALPARAÍSO	69	0,95%
SERRA	CIDADE CONTINENTAL-SETOR ÁSIA	68	0,94%
SERRA	ELDORADO	62	0,86%
SERRA	FEU ROSA	61	0,84%
SERRA	MORADA DE LARANJEIRAS	60	0,83%
SERRA	DE FÁTIMA	58	0,80%
SERRA	SERRA DOURADA II	58	0,80%
SERRA	BOA VISTA II	55	0,76%
SERRA	RESIDENCIAL VISTA DO MESTRE	55	0,76%
SERRA	CIDADE CONTINENTAL	53	0,73%
SERRA	MANOEL PLAZA	50	0,69%
SERRA	CIDADE POMAR	48	0,66%
SERRA	NOVA CARAPINA I	48	0,66%
SERRA	CIDADE CONTINENTAL-SETOR AMÉRICA	47	0,65%
SERRA	LAGOA DE CARAPEBUS	44	0,61%
SERRA	CHÁCARA PARREIRAL	41	0,57%
SERRA	SERRA DOURADA III	41	0,57%
SERRA	NOVA CARAPINA II	40	0,55%
SERRA	CIDADE CONTINENTAL-SETOR EUROPA	38	0,52%
SERRA	CONJUNTO CARAPINA I	38	0,52%
SERRA	SERRA DOURADA I	38	0,52%
SERRA	PARQUE RESIDENCIAL DE TUBARÃO	37	0,51%
SERRA	SOLAR DE ANCHIETA	36	0,50%
SERRA	BICANGA	31	0,43%
SERRA	DIAMANTINA	31	0,43%
SERRA	JOSÉ DE ANCHIETA III	29	0,40%
SERRA	LARANJEIRAS VELHA	29	0,40%
SERRA	EURICO SALLES	28	0,39%
SERRA	GUARACIABA	27	0,37%
SERRA	DAS LARANJEIRAS	26	0,36%

SERRA	TAQUARA I	26	0,36%
SERRA	NOVO PORTO CANOA	24	0,33%
SERRA	PLANALTO SERRANO BLOCO B	23	0,32%
SERRA	TAQUARA II	23	0,32%
SERRA	PORTO CANOA	22	0,30%
SERRA	MARINGÁ	21	0,29%
SERRA	NOVA ALMEIDA	21	0,29%
SERRA	PLANALTO SERRANO BLOCO A	21	0,29%
SERRA	CIDADE CONTINENTAL-SETOR OCEANIA	20	0,28%
SERRA	CIDADE CONTINENTAL-SETOR ÁFRICA	19	0,26%
SERRA	CAMARÁ	17	0,23%
SERRA	CASTELÂNDIA	17	0,23%
SERRA	BAIRRO DE FATIMA	16	0,22%
SERRA	LARANJEIRAS	15	0,21%
SERRA	PLANÍCIE DA SERRA	14	0,19%
SERRA	COSTA DOURADA	13	0,18%
SERRA	OURIMAR	13	0,18%
SERRA	PLANALTO SERRANO	13	0,18%
SERRA	RESIDENCIAL JACARAÍPE	13	0,18%
SERRA	MATA DA SERRA	12	0,17%
SERRA	JACARAÍPE	11	0,15%
SERRA	SERRA SEDE	10	0,14%
SERRA	SANTA RITA DE CÁSSIA	9	0,12%
SERRA	SÃO JOÃO	9	0,12%
SERRA	VISTA DA SERRA I	9	0,12%
SERRA	CENTRO DA SERRA	8	0,11%
SERRA	SANTA LUÍZA	8	0,11%
SERRA	SÃO PATRÍCIO	8	0,11%
SERRA	ALTEROSAS	7	0,10%
SERRA	BOA VISTA I	7	0,10%
SERRA	PARQUE DAS GAIVOTAS	7	0,10%
SERRA	PRAIAMAR	7	0,10%
SERRA	BOA VISTA	6	0,08%
SERRA	MARIA NIOBE	6	0,08%
SERRA	BELVEDERE	5	0,07%
SERRA	CAMPINHO DA SERRA I	5	0,07%
SERRA	CAMPINHO DA SERRA II	5	0,07%
SERRA	DIVINÓPOLIS	5	0,07%
SERRA	LAGOA DE JACARAÍPE	5	0,07%
SERRA	PITANGA	5	0,07%
SERRA	ENSEADA DE JACARAÍPE	4	0,06%
SERRA	PARQUE RESIDENCIAL MESTRE ÁLVARO	4	0,06%

SERRA	PLANALTO DE CARAPINA	4	0,06%
SERRA	PLANALTO SERRANO BLOCO C	4	0,06%
SERRA	PORTAL DE JACARAÍPE	4	0,06%
SERRA	PRAIA DA BALEIA	4	0,06%
SERRA	VISTA DA SERRA II	4	0,06%
SERRA	VISTA DO MESTRE	4	0,06%
SERRA	BAIRRO DAS LARANJEIRAS	3	0,04%
SERRA	BELA VISTA	3	0,04%
SERRA	BOA VISTA II (CARAPINA)	3	0,04%
SERRA	CASCATA	3	0,04%
SERRA	MANGUINHOS	3	0,04%
SERRA	PALMEIRAS	3	0,04%
SERRA	PORTO DOURADO	3	0,04%
SERRA	SANTO ANTÔNIO	3	0,04%
SERRA	SÃO MARCOS II	3	0,04%
SERRA	COLINA DA SERRA	2	0,03%
SERRA	COSTA BELA	2	0,03%
SERRA	GOIABEIRAS	2	0,03%
SERRA	ITACIBÁ	2	0,03%
SERRA	JABOUR	2	0,03%
SERRA	LOTEAMENTO LAGOA DE CARAPEBUS	2	0,03%
SERRA	NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO	2	0,03%
SERRA	NOVA ZELÂNDIA	2	0,03%
SERRA	RESIDENCIAL TUBARAO	2	0,03%
SERRA	SANTA PAULA	2	0,03%
SERRA	SÃO FRANCISCO	2	0,03%
SERRA	VILA NOVA	2	0,03%
SERRA	ALPHAVILLE	1	0,01%
SERRA	BAIRRO BRANCO	1	0,01%
SERRA	BAIRRO DE LOURDES	1	0,01%
SERRA	BARRAMARES	1	0,01%
SERRA	BARRO BRANCO	1	0,01%
SERRA	CAMPO VERDE	1	0,01%
SERRA	CIDADE NOVA DA SERRA	1	0,01%
SERRA	GAIVOTAS	1	0,01%
SERRA	ILHA DE SANTA MARIA	1	0,01%
SERRA	JARDIM ATLÂNTICO	1	0,01%
SERRA	JARDIN ATLANTICA	1	0,01%
SERRA	MACAFE	1	0,01%
SERRA	NOVA ESPERANÇA	1	0,01%
SERRA	PARQUE JACARAÍPE	1	0,01%
SERRA	PARQUE RESIDENCIAL NOVA ALMEIDA	1	0,01%
SERRA	PLANETA	1	0,01%
SERRA	PRAIA GRANDE	1	0,01%

SERRA	REIS MAGOS	1	0,01%
SERRA	RESIDENCIAL	1	0,01%
SERRA	RESIDENCIAL LARANJEIRAS	1	0,01%
SERRA	SÃO DOMINGOS	1	0,01%
SERRA	SAO JUDAS TADEU	1	0,01%
SERRA	SAO LORENCO	1	0,01%
SERRA	SÃO MARCOS I	1	0,01%
SERRA	SAO MARCOS III	1	0,01%
SERRA	SERRA VILHE	1	0,01%
SERRA	SERRAMAR	1	0,01%
SERRA	SOLAR DE ANCHIETA 2	1	0,01%
SERRA	SOLAR DE ANCHIETA III	1	0,01%
SERRA	VISTA MAR	1	0,01%
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS MUNICIPIO DE SERRA</b>		<b>7.249</b>	

<b>TABELA DE ORIGEM POR MUNICÍPIO ABRIL 2020 UPA CARAPINA</b>		
<b>MUNICÍPIO</b>	<b>Nº ATENDIMENTOS</b>	<b>(%)</b>
VITÓRIA	253	47,83%
CARIACICA	136	25,71%
VILA VELHA	50	9,45%
VITORIA	17	3,21%
VIANA	9	1,70%
FUNDÃO	6	1,13%
SERRO	5	0,95%
FAZENDA RIO GRANDE	3	0,57%
GUARAPARI	3	0,57%
ARACRUZ	2	0,38%
BELO HORIZONTE	2	0,38%
CAMBIRA	2	0,38%
CAMPOS DOS GOYTACAZES	2	0,38%
FUNDAO	2	0,38%
IBIRAÇU	2	0,38%
JACINTO	2	0,38%
MARECHAL FLORIANO	2	0,38%
OSASCO	2	0,38%
ANÁPOLIS	1	0,19%
AREIA BRANCA DOS ASSIS (MANDIRITUBA)	1	0,19%
BAIXO GUANDU	1	0,19%
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	1	0,19%
GUAÍBA	1	0,19%

IBIRITÉ	1	0,19%
ITABATAN (MUCURI)	1	0,19%
ITABUNA	1	0,19%
ITAPERUNA	1	0,19%
JACARAÍPE (SERRA)	1	0,19%
JOÃO NEIVA	1	0,19%
MAFRA	1	0,19%
MANDIRITUBA	1	0,19%
MARANGATU (SANTO ANTÔNIO DE PÁDUA)	1	0,19%
MOSSORÓ	1	0,19%
NOVA ALMEIDA (SERRA)	1	0,19%
NOVA VENÉCIA	1	0,19%
PINHEIROS	1	0,19%
PRAIA GRANDE (FUNDÃO)	1	0,19%
QUATRO BARRAS	1	0,19%
RIO DE JANEIRO	1	0,19%
SANTA LUZIA	1	0,19%
SÃO JOÃO DO ARRAIAL	1	0,19%
SÃO MATEUS	1	0,19%
SÃO PEDRO DA ÁGUA BRANCA	1	0,19%
SERRANIA	1	0,19%
TIMBUÍ (FUNDÃO)	1	0,19%
UBERLÂNDIA	1	0,19%
VILA GUARANÁ (ARACRUZ)	1	0,19%
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS OUTROS MUNICÍPIOS</b>	<b>529</b>	

