



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

Tempo de Espera e Atendimentos

PERÍODO: 01/12/2021 00:00 ATÉ 31/12/2021 23:59, EM TODAS AS UNIDADES, SEXO: TODOS, IDADE: TODAS, GERADO EM 06/01/2022 10:04:18 POR HELENA CRISTINA VERVOLET

Tempo Médio para Classificação: 00:01:38	Tempo Médio de Espera: 00:10:57	Quantidade de atendimentos realizados: 19716	Total de atendimentos realizados com tempo de espera menor que 10 minutos: 12737
--	---	--	--

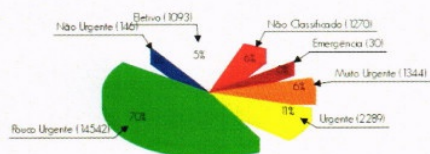
Total de atendimentos realizados com tempo de classificação menor que 3 minutos: 17544	Total de atendimentos não encaminhado para salas: 998	Total de atendimentos que não aguardaram a classificação de risco: 1267	Total de atendimentos realizados de Odontologia: 528
--	---	---	--

Tempo médio de espera na recepção até a classificação por prioridade

Não Classificado: 00:09:18	Emergência: 00:03:53	Muito Urgente: 00:08:49	Urgente: 00:10:04	Pouco Urgente: 00:11:17	Não Urgente: 00:12:17	Eletivo: 00:11:03
-------------------------------	-------------------------	----------------------------	----------------------	----------------------------	--------------------------	----------------------

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

Emergência: 00:14:53	Muito Urgente: 00:19:55	Urgente: 00:27:22	Pouco Urgente: 01:41:36	Não Urgente: 02:54:00	Eletivo: 00:27:43
-------------------------	----------------------------	----------------------	----------------------------	--------------------------	----------------------



Quantidade por Unidade

Unidade	Não Classificado	Emergência	Muito Urgente	Urgente	Pouco Urgente	Não Urgente	Eletivo	Total
UPA 24h - CARAPI NA - CLÍNICA MÉDICA	954	21	555	1778	11255	135	979	15677
UPA 24h - CARAPI NA - PEDIATRIA	316	9	789	511	3287	11	114	5037
Total	1270	30	1344	2289	14542	146	1093	20714



- **Relatório de Indicadores;**

Relatório de Indicadores UPA Carapina

Dezembro 2021

1. Atenção ao Usuário e Pesquisa de Satisfação

PRODUÇÃO - UPA CARAPINA		Quantidade
GERAL	Quantidade de pacientes atendidos pela recepção	21.984
	Quantidade de pacientes que não aguardaram a classificação de risco	1270
	Quantidade de pacientes submetidos à classificação de risco	20.714
	Quantidade de pacientes não encaminhados para salas	998
	Quantidade de atendimentos realizados	19.716
INTERNADOS	Quantidade de pacientes internados	151
	Quantidade de pacientes internados com permanência superior a 24h	90
	Quantidade de dias de internação pacientes com permanência superior a 24h	323

1.1. Atenção ao Usuário

A meta é a resolução de 80% das queixas recebidas e o envio do relatório consolidado da pesquisa de satisfação do usuário.

Entende-se por queixa o conjunto de reclamações recebidas por qualquer meio **necessariamente com identificação do autor**, e que deve ser registrada adequadamente. Entende-se por **resolução da queixa** o conjunto de ações geradas por uma queixa no sentido de solucioná-la e que possa ser encaminhada ao seu autor como resposta ou esclarecimento ao problema apresentado.

ATENÇÃO AO USUÁRIO		
Dezembro 2021	Nº de Queixas Recebidas	Nº de Queixas Respostadas
	1	1

1.2. Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação do usuário sobre o atendimento da unidade destina-se à avaliação da percepção de qualidade de serviço pelos pacientes ou acompanhantes, abrangendo **10% do total de pacientes em cada área de internação e 10% do total de pacientes atendidos** em consulta no ambulatório.

Informamos que no período de dezembro 2021, foram realizadas pesquisas de satisfação do usuário atendendo a meta preconizada.

QUANTIDADE DE ENTREVISTAS REALIZADAS COM PACIENTES	
Setor	Quantidade
Atendimento Geral	2.793
Internação Adulto	36
Internação Pediatria	41

1.2.1 Pesquisa de Satisfação atendimento geral

TABELA DE AVALIAÇÃO DO USUÁRIO REFERENTE AOS SERVIÇOS				
SERVIÇOS	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	INSATISFEITO
RECEPÇÃO	1,43%	97,13%	1,40%	0%
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	7%	91%	2%	0%
CONTROLADOR DE ACESSO	19%	80%	1%	0%
ATENDIMENTO MÉDICO	45%	51%	3%	1%
ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO	60%	38%	2%	0%
EQUIPE DE ENFERMAGEM	65%	32%	3%	0%
LABORATÓRIO	68%	31%	1%	0%
RAIO X	74,20%	24,36%	1,42%	0%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	82%	18%	0%	0%

TABELA DE AVALIAÇÃO DO TEMPO DE ESPERA				
	RÁPIDO	RAZÓVEL	DEMORADO	MUITO DEMORADO
PARA CLASSIFICAÇÃO	72%	23%	5%	0%
PARA CONSULTA MÉDICA	76,13%	17,47%	4,3%	2%
PARA MEDICAÇÃO (ENFERMAGEM)	77%	19%	4%	0%
COLETA DE EXAMES	78,25%	20%	1,35%	0%
PARA RESULTADO DE EXAMES	78%	21%	1%	0%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO			
	TOLTAMENTE RESOLVIDO	PARCIALMENTE RESOLVIDO	NÃO FOI RESOLVIDO
SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO NESTE ATENDIMENTO?	90,2%	6,48%	3,22%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO			
	MUITO SATISFEITO	PARCIALMENTE SATISFEITO	INSATISFEITO
NO GERAL, COMO FICOU COM O ATENDIMENTO DA UPA CARAPINA?	93%	5%	2%

1.2.2 Pesquisa de Satisfação com pacientes internados adulto

TABELA DE AVALIAÇÃO DO USUÁRIO REFERENTE AOS SERVIÇOS DOS PACIENTES INTERNADOS				
SERVIÇOS	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	INSATISFEITO
CONTROLADOR DE ACESSO	61%	36%	3%	0%
LABORATÓRIO	0%	0%	0%	0%
RAIO X	97%	3%	0%	0%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	58%	42%	0%	0%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO			
	TOLTAMENTE RESOLVIDO	PARCIALMENTE RESOLVIDO	NÃO FOI RESOLVIDO
SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO?	92%	8%	0%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO			
	MUITO SATISFEITO	PARCIALMENTE SATISFEITO	INSATISFEITO
NO GERAL, COMO FICOU COM O ATENDIMENTO DA UPA CARAPINA?	75%	22%	3%

1.2.3 Pesquisa de Satisfação com pacientes internados pediatria

TABELA DE AVALIAÇÃO DO USUÁRIO REFERENTE AOS SERVIÇOS DOS PACIENTES INTERNADOS				
SERVIÇOS	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	INSATISFEITO
CONTROLADOR DE ACESSO	76%	24%	0%	0%
LABORATÓRIO	88%	12%	0%	0%
RAIO X	71%	29%	0%	0%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	93%	7%	0%	0%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO			
	TOLTAMENTE RESOLVIDO	PARCIALMENTE RESOLVIDO	NÃO FOI RESOLVIDO
SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO?	100%	0%	0%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO			
	MUITO SATISFEITO	PARCIALMENTE SATISFEITO	INSATISFEITO
NO GERAL, COMO FICOU COM O ATENDIMENTO DA UPA CARAPINA?	100%	0%	0%

2. Acolhimento e Classificação de Risco na Urgência e Emergência

ADMISSÃO	
Quantidade de pacientes submetidos à classificação de risco	20.714
Quantidade de atendimentos realizados	19.716
Taxa de Admissão - UPA Carapina	95%

2.1. Tabela com Número Total de Evasões e Desistências

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE EVASÕES E DESISTÊNCIAS	
Meses	Evasões/Desistências
jan/21	590
fev/21	493
mar/21	662
abr/21	452
maí/21	613
jun/21	479
jul/21	575
ago/21	895
set/21	996
out/21	1058
nov/21	1010
dez/21	998

OBS.: o número de Evasões/Desistências se dá a todos os pacientes cadastrados na recepção e que por algum motivo não aguardaram o atendimento médico ou até mesmo a classificação de risco (total de pacientes não encaminhados para salas + total de pacientes que não aguardaram a classificação de risco + total de pacientes internados que não aguardaram conclusão do atendimento).

2.2. Gráfico Comparativo dos Meses Anteriores



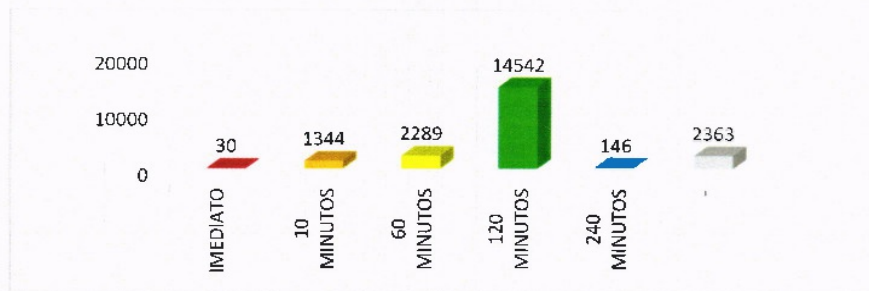
2.3. Tabela com Número Total de Pacientes por Classificação de Risco

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
CLASSIFICAÇÃO	TEMPO PRECONIZADO	QUANTIDADE
VERMELHO	IMEDIATO	30
LARANJA	10 MINUTOS	1.344
AMARELO	60 MINUTOS	2.289
VERDE	120 MINUTOS	14.542
AZUL	240 MINUTOS	146
BRANCO	-	2.363
TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS		20714

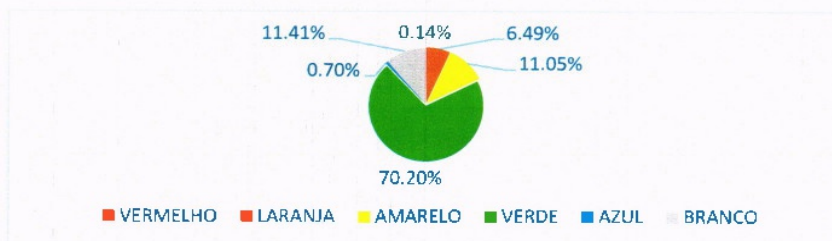
2.4. Tabela de Porcentagem do Número de Pacientes por Classificação de Risco

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	(%)
VERMELHO	30	0,14%
LARANJA	1.344	6,49%
AMARELO	2.289	11,05%
VERDE	14.542	70,20%
AZUL	146	0,70%
BRANCO	2.363	11,41%
TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS		20714

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

O Tempo de Espera na Urgência e Emergência é o tempo decorrido entre a chegada do paciente na UPA e a avaliação médica inicial, segundo a classificação de risco.

3.1. Tempo Médio de Espera para a Classificação de Risco

TABELA TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	
CLASSIFICAÇÃO	TEMPO DE ESPERA
VERMELHO	03 min e 53 seg
LARANJA	08 min e 49 seg
AMARELO	10 min e 04 seg
VERDE	11 min e 17 seg
AZUL	12 min e 17 seg
BRANCO	11 min e 03 seg

3.2. Tempo Médio de Espera da Classificação de Risco

TEMPO MÉDIO DE ESPERA DA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	
MÊS	TEMPO
jan/21	01 min e 38 seg
fev/21	01 min e 40 seg
mar/21	01 min e 47 seg
abr/21	01 min e 56 seg
mai/21	01 min e 45 seg
jun/21	01 min e 41 seg
jul/21	01 min e 40 seg
ago/21	01 min e 56 seg
set/21	01 min e 47 seg
out/21	01 min e 43 seg
nov/21	01 min e 42 seg
dez/21	01 min e 38 seg

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

TABELA TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA CONSULTA MÉDICA POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
CLASSIFICAÇÃO	TEMPO PRECONIZADO	TEMPO DE ESPERA
VERMELHO	IMEDIATO	14 min e 53 seg
LARANJA	10 MINUTOS	19 min e 55 seg
AMARELO	60 MINUTOS	27 min e 22 seg
VERDE	120 MINUTOS	84 min e 36 seg
AZUL	240 MINUTOS	152 min e 4 seg
BRANCO	-	27 min e 43 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.*

***Assim como o atendimento aos pacientes com prioridade vermelha, os discriminadores do grupo de risco laranja exigem, na maioria das vezes, que o atendimento seja prioritário à abertura do atendimento no prontuário eletrônico.*

4. TAXA DE IDENTIFICAÇÃO DA ORIGEM DO PACIENTE

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO POR MUNICÍPIO	
Município	Nº de Atendidos
Serra	18.045
Alfredo Chaves	2
Americana	2
Anchieta	1
Apiacá	1
Aracaju	1
Aracruz	18
Ariquemes	3
Baixo Guandu	1
Barra de São Francisco	1
Barra Mansa	1
Bebedouro	1
Belo Horizonte	10
Boa Esperança	1
Cachoeiro de Itapemirim	3
Campos dos Goytacazes	2
Cariacica	261
Colatina	2
Conselheiro Pena	1
Contagem	1
Coronel Fabriciano	2

Cuiabá	2
Curitiba	2
Diadema	1
Fundão	18
Guarapari	5
Guarulhos	2
Ibiraçu	5
Ipatinga	1
Itaguaçu	1
Itaguaí	4
Itapeva	1
Itána	1
Jacarei	1
Jandira	2
Jardinópolis	1
João Neiva	1
Linhares	3
Londrina	1
Madre de Deus	2
Mantena	1
Montes Claros	2
Nanuque	1
Natal	1
Niterói	2
Nova Serrana	1
Paraíso do Tocantins	1
Pedro Canário	2
Petrópolis	1
Pinheiros	1
Piracicaba	1
Plúma	1
Quatro Barras	1
Resplendor	1
Ribeirão das Neves	1
Rio das Ostras	1
Rio de Janeiro	3
Rio Novo do Sul	1
Salvador	1
Santa Maria de Jetibá	1
Santa Teresa	1
São José da Tapera	1
São José dos Campos	2
São Luís	2
São Mateus	3
São Paulo	9
Sorocaba	1
Teixeira de Freitas	8
Vargem Alta	4
Venda Nova do Imigrante	1
Viana	16
Vila Velha	82

Vitória	710
Volta Redonda	2
Não Informado	2.703
TOTAL ATENDIMENTOS	21.984

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO POR BAIRRO		
Município	Bairro	Nº de Atendidos
SERRA	Alterosas	18
SERRA	André Carloni	442
SERRA	Balneário de Carapebus	710
SERRA	Barcelona	229
SERRA	Barro Branco	10
SERRA	Belvedere	6
SERRA	Bicanga	120
SERRA	Boa Vista I	13
SERRA	Boa Vista II	224
SERRA	Boulevard Lagoa	3
SERRA	Caçaroca	1
SERRA	Camará	62
SERRA	Campinho da Serra I	11
SERRA	Campinho da Serra II	9
SERRA	Cantinho do Céu	355
SERRA	Carapina Grande	1360
SERRA	Cascata	9
SERRA	Castelândia	17
SERRA	Central Carapina	1267
SERRA	Chácara Parreiral	113
SERRA	Cidade Continental-Setor África	83
SERRA	Cidade Continental-Setor América	124
SERRA	Cidade Continental-Setor Ásia	184
SERRA	Cidade Continental-Setor Europa	104
SERRA	Cidade Continental-Setor Oceania	67
SERRA	Cidade Pomar	87
SERRA	Civit I	1
SERRA	Civit II	4
SERRA	Colina da Serra	2
SERRA	Colina de Laranjeiras	270
SERRA	Conjunto Carapina I	71
SERRA	Conjunto Jacaraípe	3
SERRA	Continental	4
SERRA	Costa Bela	5
SERRA	Costa Dourada	15
SERRA	das Laranjeiras	101
SERRA	de Fátima	143

SERRA	Diamantina	125
SERRA	Divinópolis	9
SERRA	Eldorado	130
SERRA	Enseada de Jacaraípe	19
SERRA	Estância Monazítica	4
SERRA	Eurico Salles	35
SERRA	Feu Rosa	172
SERRA	Guaraciaba	71
SERRA	Hélio Ferraz	353
SERRA	Jardim Atlântico	22
SERRA	Jardim Bela Vista	12
SERRA	Jardim Carapina	1686
SERRA	Jardim da Serra	6
SERRA	Jardim Guanabara	2
SERRA	Jardim Limoeiro	679
SERRA	Jardim Tropical	841
SERRA	José de Anchieta	429
SERRA	José de Anchieta II	337
SERRA	José de Anchieta III	117
SERRA	Lagoa de Carapebus	251
SERRA	Lagoa de Jacaraípe	12
SERRA	Laranjeiras Velha	101
SERRA	Manguinhos	11
SERRA	Manoel Plaza	116
SERRA	Maria Niobe	6
SERRA	Maringá	70
SERRA	Mata da Serra	25
SERRA	Morada de Laranjeiras	107
SERRA	Nova Carapina I	154
SERRA	Nova Carapina II	127
SERRA	Nova Zelândia	3
SERRA	Novo Horizonte	2006
SERRA	Novo Porto Canoa	73
SERRA	Ourimar	60
SERRA	Parque das Gaivotas	41
SERRA	Parque Jacaraípe	24
SERRA	Parque Residencial de Tubarão	116
SERRA	Parque Residencial Laranjeiras	178
SERRA	Parque Residencial Mestre Álvaro	16
SERRA	Parque Residencial Nova Almeida	8
SERRA	Pitanga	15
SERRA	Planalto de Carapina	44
SERRA	Planalto Serrano Bloco A	66
SERRA	Planalto Serrano Bloco B	79
SERRA	Planalto Serrano Bloco C	22

SERRA	Planície da Serra	50
SERRA	Porto Canoa	51
SERRA	Porto Dourado	17
SERRA	Praia da Baleia	15
SERRA	Praia da Capuba	16
SERRA	Praia de Carapebus	311
SERRA	Pralamar	23
SERRA	Queimado	1
SERRA	Residencial Jacaraípe	31
SERRA	Residencial Vista do Mestre	151
SERRA	Rosário de Fátima	346
SERRA	Santa Luzia	57
SERRA	Santa Rita de Cássia	19
SERRA	Santo Antônio	4
SERRA	São Diogo I	171
SERRA	São Diogo II	379
SERRA	São Domingos	5
SERRA	São Francisco	24
SERRA	São Geraldo	236
SERRA	São João	9
SERRA	São Lourenço	3
SERRA	São Marcos I	6
SERRA	São Marcos II	3
SERRA	São Patrício	11
SERRA	São Pedro	2
SERRA	Serra Centro	94
SERRA	Serra Dourada I	69
SERRA	Serra Dourada II	91
SERRA	Serra Dourada III	65
SERRA	Solar de Anchieta	130
SERRA	Taquara I	92
SERRA	Taquara II	44
SERRA	Valparaíso	212
SERRA	Vila Nova de Colares	219
SERRA	Vista da Serra I	33
SERRA	Vista da Serra II	28
TOTAL ATENDIMENTOS NO MUNICÍPIO		18.045