



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



# Tempo de Espera e Atendimentos

PERÍODO: 01/05/2021 00:00 ATÉ 31/05/2021 23:59. EM TODAS AS UNIDADES. SEXO: TODOS. IDADE: TODAS. GERADO EM 17/06/2021 08:27:03 POR ALEXSANDRA CUNHA FIGUEIREDO

<b>Tempo Médio para Classificação:</b> 00:01:45	<b>Tempo Médio de Espera:</b> 00:06:14	<b>Quantidade de atendimentos realizados:</b> 11740	<b>Total de atendimentos realizados com tempo de espera menor que 10 minutos:</b> 9419
--	---	--	---

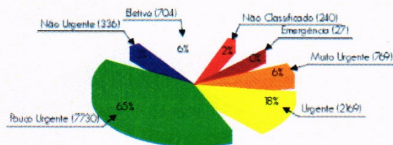
<b>Total de atendimentos realizados com tempo de classificação menor que 3 minutos:</b> 10376	<b>Total de atendimentos não encaminhado para salas:</b> 235	<b>Total de atendimentos que não aguardaram a classificação de risco:</b> 378	<b>Total de atendimentos realizados de Odontologia:</b> 485
--	---	--	--

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

Não Classificado: 00:08:41	Emergência: 00:04:32	Muito Urgente: 00:04:38	Urgente: 00:05:36	Pouco Urgente: 00:06:35	Não Urgente: 00:05:13	Eletivo: 00:06:31
----------------------------	----------------------	-------------------------	-------------------	-------------------------	-----------------------	-------------------

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

Não Classificado: 00:10:47	Emergência: 00:11:13	Muito Urgente: 00:06:59	Urgente: 00:14:31	Pouco Urgente: 01:12:28	Não Urgente: 00:45:03	Eletivo: 00:26:40
----------------------------	----------------------	-------------------------	-------------------	-------------------------	-----------------------	-------------------



## Quantidade por Unidade

Unidade	Não Classificado	Emergência	Muito Urgente	Urgente	Pouco Urgente	Não Urgente	Eletivo	Total
UPA 24h - CARAPINA - CLÍNICA MÉDICA	188	26	534	1849	6414	291	644	9946
UPA 24h - CARAPINA - PEDIATRIA	52	1	235	320	1316	45	60	2029
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>27</b>	<b>769</b>	<b>2169</b>	<b>7730</b>	<b>336</b>	<b>704</b>	<b>11975</b>



- **Relatório de Indicadores;**



**Relatório de Indicadores UPA Carapina**

**Maio 2021**

**1. Atenção ao Usuário e Pesquisa de Satisfação**

PRODUÇÃO - UPA CARAPINA		
		Quantidade
GERAL	Quantidade de pacientes atendidos pela recepção	12353
	Quantidade de pacientes que não aguardaram a classificação de risco	378
	Quantidade de pacientes submetidos à classificação de risco	11975
	Quantidade de pacientes não encaminhados para salas	235
	Quantidade de atendimentos realizados	11740
INTERNADOS	Quantidade de pacientes internados	177
	Quantidade de pacientes internados com permanência superior a 24h	166
	Quantidade de dias de internação pacientes com permanência superior a 24h	328

**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		
MAIO	Nº de Queixas Recebidas	Nº de Queixas Respondidas
	4	4



## 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 fevereiro 2021, foram realizadas pesquisas de satisfação do usuário atendendo a meta preconizada.

QUANTIDADE DE ENTREVISTAS REALIZADAS COM PACIENTES	
Setor	Quantidade
Atendimento Geral	1347
Internação Adulto	51
Internação Pediatria	28

### 1.2.1 Pesquisa de Satisfação atendimento geral

TABELA DE AVALIAÇÃO DO USUÁRIO REFERENTE AOS SERVIÇOS				
SERVIÇOS	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	INSATIFEITO
RECEPÇÃO	0,95%	96,98%	2,08%	0,00%
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	41,63%	56,58%	1,80%	0,00%
CONTROLADOR DE ACESSO	2,74%	94,71%	2,55%	0,00%
ATENDIMENTO MÉDICO	42,13%	55,78%	2,09%	0,00%
ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO	3,08%	92,75%	4,18%	0,00%
EQUIPE DE ENFERMAGEM	16,22%	80,74%	3,04%	0,00%
LABORATÓRIO	24,81%	71,99%	3,20%	0,00%
RAIO X	25,88%	71,64%	2,49%	0,00%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	34,49%	62,87%	2,64%	0,00%

TABELA DE AVALIAÇÃO DO TEMPO DE ESPERA				
	RÁPIDO	RAZOÁVEL	DEMORADO	MUITO DEMORADO
PARA CLASSIFICAÇÃO	55,43%	42,40%	2,17%	0,00%
PARA CONSULTA MÉDICA	36,32%	61,09%	2,58%	0,00%
PARA MEDICAÇÃO (ENFERMAGEM)	28,47%	68,61%	2,92%	0,00%
COLETA DE EXAMES	20,82%	74,40%	4,78%	0,00%
PARA RESULTADO DE EXAMES	12,12%	80,95%	6,93%	0,00%



TABELA DE AVALIAÇÃO DA RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO			
	TOLTAMENTE RESOLVIDO	PARCIALMENTE RESOLVIDO	NÃO FOI RESOLVIDO
SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO NESTE ATENDIMENTO?	17,20%	81,72%	1,08%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO			
	MUITO SATISFEITO	PARCIALMENTE SATISFEITO	INSATISFEITO
NO GERAL, COMO FICOU COM O ATENDIMENTO DA UPA CARAPINA?	85,74%	14,10%	0,16%

### 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	INSATIFEITO
CONTROLADOR DE ACESSO	9,52%	90,48%	0,00%	0,00%
LABORATÓRIO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
RAIO X	90,48%	9,52%	0,00%	0,00%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	4,55%	95,45%	0,00%	0,00%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO			
	TOLTAMENTE RESOLVIDO	PARCIALMENTE RESOLVIDO	NÃO FOI RESOLVIDO
SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO?	85,71%	0,00%	14,29%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO			
	MUITO SATISFEITO	PARCIALMENTE SATISFEITO	INSATISFEITO
NO GERAL, COMO FICOU COM O ATENDIMENTO DA UPA CARAPINA?	4,76%	95,24%	0,00%

### 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	INSATIFEITO	TOTAL
CONTROLADOR DE ACESSO	0	15	0	0	15
LABORATÓRIO	15	0	0	0	15
RAIO X	0	15	0	0	15
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	13	2	0	0	15



TABELA DE AVALIAÇÃO DA RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO				
	TOLTAMENTE RESOLVIDO	PARCIALMENTE RESOLVIDO	NÃO FOI RESOLVIDO	TOTAL
SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO?	12	0	3	15

TABELA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO				
	MUITO SATISFEITO	PARCIALMENTE SATISFEITO	INSATISFEITO	TOTAL
NO GERAL, COMO FICOU COM O ATENDIMENTO DA UPA CARAPINA?	1	14	0	15

## 2. Acolhimento e Classificação de Risco na Urgência e Emergência

ADMISSÃO	
Quantidade de pacientes submetidos à classificação de risco	11975
Quantidade de atendimentos realizados	11740
<b>Taxa de Admissão - UPA Carapina</b>	<b>98%</b>

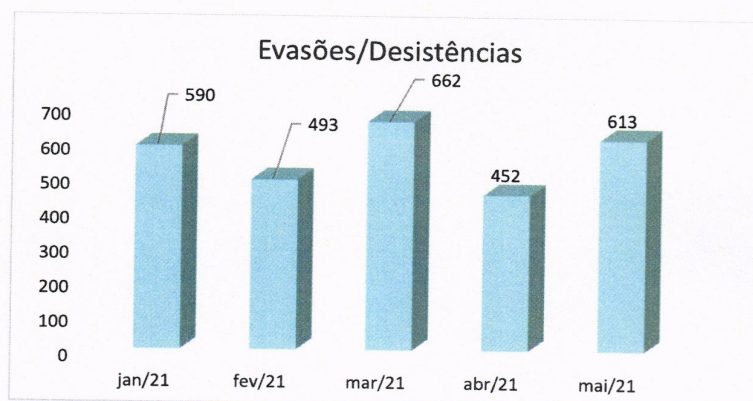
### 2.1. Tabela com Número Total de Evasões e Desistências

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE EVASÕES E DESISTÊNCIAS	
Meses	Evasões/Desistências
jan/21	590
fev/21	493
mar/21	662
abr/21	452
mai/21	613

*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).*



2.2. Gráfico Comparativo dos Meses Anteriores



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

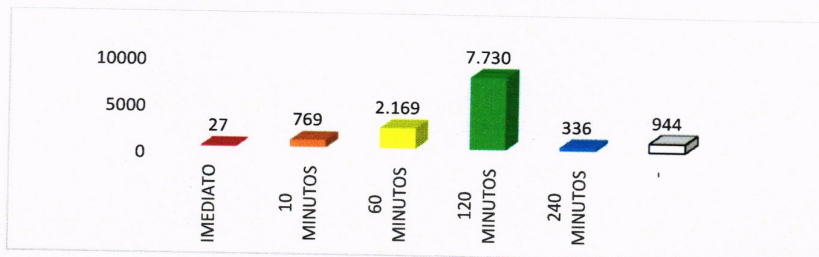
TABELA COM NÚMERO TOTAL DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
CLASSIFICAÇÃO	TEMPO PRECONIZADO	QUANTIDADE
VERMELHO	IMEDIATO	27
LARANJA	10 MINUTOS	769
AMARELO	60 MINUTOS	2.169
VERDE	120 MINUTOS	7.730
AZUL	240 MINUTOS	336
BRANCO	-	944
<b>TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS</b>		<b>11.975</b>

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

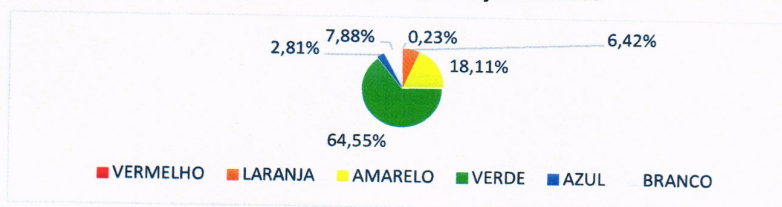
TABELA COM NÚMERO TOTAL DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	(%)
VERMELHO	27	0,23%
LARANJA	769	6,42%
AMARELO	2169	18,11%
VERDE	7730	64,55%
AZUL	336	2,81%
BRANCO	944	7,88%
<b>TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS</b>	<b>11.975</b>	<b>100%</b>



### 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

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	04 min e 32 seg
LARANJA	04 min e 38 seg
AMARELO	05 min e 36 seg
VERDE	06 min e 35 seg
AZUL	05 min e 13 seg
BRANCO	06 min e 31 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



### 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	11 min e 13 seg
LARANJA	10 MINUTOS	06 min e 59 seg
AMARELO	60 MINUTOS	14 min e 31 seg
VERDE	120 MINUTOS	72 min e 28 seg
AZUL	240 MINUTOS	45 min e 03 seg
BRANCO	-	26 min e 40 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
Aimorés	2
Anápolis	1
Anchieta	4
Aracruz	6
Belford Roxo	1
Belo Horizonte	2
Cachoeiro de Itapemirim	3
Campina Grande	1
Campinas	1
Cariacica	158
Colatina	2
Coronel Fabriciano	1
Criciúma	2
Duque de Caxias	1
Eunápolis	1
Fortaleza	1
Fundão	7
Governador Valadares	1
Guarapari	7
Ibiraçu	2
Ipatinga	3
Itaquaquetuba	2
Linhares	4
Londrina	1
Manhuaçu	2



Marechal Floriano	1
Montanha	2
Nova Friburgo	1
Nova Iguaçu	2
Nova Venécia	1
Pancas	1
Pompéu	1
Ribeirão das Neves	2
Rio de Janeiro	3
Rio Grande	1
Santa Leopoldina	4
Santa Teresa	1
São Gonçalo do Rio Abaixo	1
São Mateus	10
Serra	11.119
Sooretama	1
Teixeira de Freitas	1
Venda Nova do Imigrante	1
Viana	10
Vila Velha	52
Vitória	311
Volta Redonda	1
Não Informado	610
<b>TOTAL ATENDIMENTOS</b>	<b>12.353</b>

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO POR BAIRRO		
Município	Bairro	Nº de Atendidos
SERRA	Alterosas	24
SERRA	André Carloni	305
SERRA	Balneário de Carapebus	447
SERRA	Barcelona	144
SERRA	Barro Branco	4
SERRA	Belvedere	5
SERRA	Bicanga	53
SERRA	Boa Vista	1
SERRA	Boa Vista I	8
SERRA	BOA VISTA II	120
SERRA	Boulevard Lagoa	1
SERRA	Brasil	2
SERRA	Caçaroca	3
SERRA	Camará	39
SERRA	Campinho da Serra I	9
SERRA	Campinho da Serra II	3
SERRA	Cantinho do Céu	159
SERRA	Carapina Grande	798
SERRA	Cascata	7
SERRA	Castelândia	13
SERRA	Central Carapina	738
SERRA	Chácara Parreiral	85
SERRA	Cidade Continental-Setor África	58
SERRA	Cidade Continental-Setor América	104
SERRA	Cidade Continental-Setor Ásia	152
SERRA	Cidade Continental-Setor Europa	64
SERRA	Cidade Continental-Setor Oceania	42
SERRA	Cidade Pomar	62
SERRA	Colina de Laranjeiras	221
SERRA	Costa Dourada	10
SERRA	Das Laranjeiras	109



SERRA	de Fátima	181
SERRA	Diamantina	81
SERRA	Divinópolis	7
SERRA	Eldorado	96
SERRA	Enseada de Jacaraípe	9
SERRA	Estância Monazítica	5
SERRA	Eurico Salles	41
SERRA	Feu Rosa	142
SERRA	Guaraciaba	46
SERRA	Hélio Ferraz	176
SERRA	Jardim América	5
SERRA	Jardim Atlântico	9
SERRA	Jardim Bela Vista	7
SERRA	Jardim Carapina	903
SERRA	Jardim da Serra	2
SERRA	Jardim Limoeiro	440
SERRA	Jardim Tropical	603
SERRA	José de Anchieta	253
SERRA	José de Anchieta II	224
SERRA	José de Anchieta III	59
SERRA	Lagoa de Carapebus	125
SERRA	Lagoa de Jacaraípe	10
SERRA	Laranjeiras Velha	62
SERRA	Manguinhos	12
SERRA	Manoel Plaza	74
SERRA	Marbella	2
SERRA	Maria Niobe	6
SERRA	Maringá	35
SERRA	Mata da Serra	21
SERRA	Morada de Laranjeiras	71
SERRA	Nova Almeida	9
SERRA	Nova Carapina I	110
SERRA	Nova Carapina II	72
SERRA	Nova Zelândia	5
SERRA	Novo Horizonte	1179
SERRA	Novo Porto Canoa	47
SERRA	Ourimar	16
SERRA	Parque Jacaraípe	26
SERRA	Parque Residencial de Tubarão	66
SERRA	Parque Residencial Laranjeiras	131
SERRA	Parque Residencial Mestre Álvaro	11
SERRA	Parque Residencial Nova Almeida	7
SERRA	Pitanga	10
SERRA	Planalto de Carapina	33
SERRA	Planalto Serrano Bloco A	41
SERRA	Planalto Serrano Bloco B	46
SERRA	Planalto Serrano Bloco C	15
SERRA	Planície da Serra	37
SERRA	Portal de Jacaraípe	9
SERRA	Porto Canoa	41
SERRA	Porto de Cariacica	1
SERRA	Porto Dourado	7
SERRA	Praia de Capuba	7
SERRA	Praia de Carapebus	147
SERRA	Praiamar	7
SERRA	Residencial Jacaraípe	31
SERRA	Residencial Vista do Mestre	102
SERRA	Rosário de Fátima	161
SERRA	Santo Antônio	2
SERRA	São Benedito	2



SERRA	São Diogo I	113
SERRA	São Diogo II	219
SERRA	São Domingos	6
SERRA	São Francisco	15
SERRA	São Geraldo	219
SERRA	São Judas Tadeu	1
SERRA	São Lourenço	4
SERRA	São Marcos I	29
SERRA	São Marcos II	20
SERRA	São Patrício	13
SERRA	Serra Dourada I	48
SERRA	Serra Dourada II	75
SERRA	Serra Dourada III	57
SERRA	Serramar	15
SERRA	Solar de Anchieta	53
SERRA	Taquara I	53
SERRA	Taquara II	28
SERRA	Valparaíso	130
SERRA	Vila Nova de Colares	129
SERRA	Vista da Serra I	8
SERRA	Vista da Serra II	9
<b>TOTAL ATENDIMENTOS NO MUNICÍPIO</b>		<b>11.119</b>