



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



Tempo de Espera e Atendimentos

Período: 01/03/2022 00:00 até 31/03/2022 23:59

Serra/ES

Tempo Médio para Classificação:
00:01:48

Tempo Médio de Espera:
00:06:23

Quantidade de atendimentos realizados:
14294

Total de atendimentos realizados com tempo de espera menor que 10 minutos:
11352

Total de atendimentos realizados com tempo de classificação menor que 3 minutos:
12191

Total de atendimentos não encaminhado para salas:
422

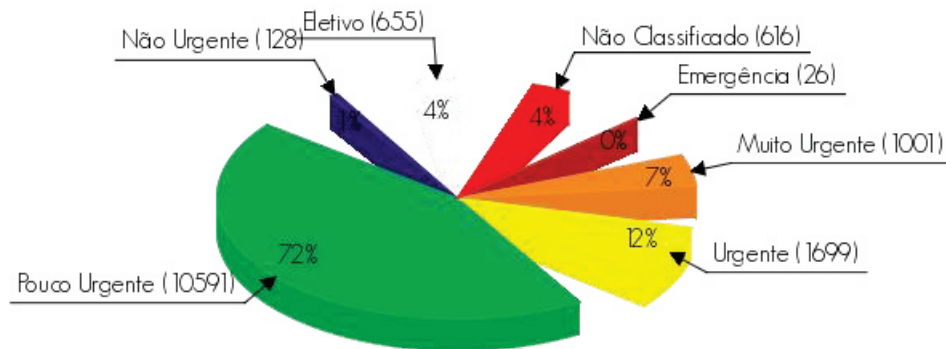
Total de atendimentos que não aguardaram a classificação de risco:
611

Total de atendimentos realizados de Odontologia:
581

Tempo médio de espera na recepção até a classificação por prioridade



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



Quantidade por Unidade

Unidade	Não Classificado	Emergência	Muito Urgente	Urgente	Pouco Urgente	Não Urgente	Eletivo	Total
UPA 24h - CARAPINA - CLÍNICA MÉDICA	409	18	458	1368	8230	106	563	11152
UPA 24h - CARAPINA - PEDIATRIA	207	8	543	331	2361	22	92	3564
Total	616	26	1001	1699	10591	128	655	14716



- **Relatório de Indicadores;**

Relatório de Indicadores UPA Carapina

Março 2022

1. Atenção ao Usuário e Pesquisa de Satisfação

PRODUÇÃO - UPA CARAPINA		Quantidade
GERAL	Quantidade de pacientes atendidos pela recepção	15.332
	Quantidade de pacientes que não aguardaram a classificação de risco	611
	Quantidade de pacientes submetidos à classificação de risco	14.716
	Quantidade de pacientes não encaminhados para salas	422
	Quantidade de atendimentos realizados	11.352
INTERNADOS	Quantidade de pacientes internados	120
	Quantidade de pacientes internados com permanência superior a 24h	62
	Quantidade de dias de internação pacientes com permanência superior a 24h	184

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		
Março 2022	Nº de Queixas Recebidas	Nº de Queixas Respondidas
	2	2

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 de 2022, foram realizadas pesquisas de satisfação do usuário atendendo a meta preconizada.

QUANTIDADE DE ENTREVISTAS REALIZADAS COM PACIENTES	
Setor	Quantidade
Atendimento Geral	1.795
Internação Adulto	56
Internação Pediatria	55

1.2.1 Pesquisa de Satisfação atendimento geral

TABELA DE AVALIAÇÃO DO USUÁRIO REFERENTE AOS SERVIÇOS				
SERVIÇOS	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	INSATIFEITO
RECEPÇÃO	29,52%	45,2%	14,76%	10,52%
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	33,25%	28%	24%	14,75%
CONTROLADOR DE ACESSO	36,95%	41,33%	13,7%	8,02%
ATENDIMENTO MÉDICO	36,26%	27,13%	19,67%	16,94%
ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO	31,5%	31,05%	33,7%	3,75%
EQUIPE DE ENFERMAGEM	35,07%	20,09%	31,04%	13,8%
LABORATÓRIO	32,2%	24,5%	30,77%	12,53%
RAIO X	35,5%	23%	34%	7,50%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	36,5%	48,07%	12,38%	3,05%

TABELA DE AVALIAÇÃO DO TEMPO DE ESPERA				
	RÁPIDO	RAZOÁVEL	DEMORADO	MUITO DEMORADO
PARA CLASSIFICAÇÃO	33,2%	23,43%	28,3%	15,07%
PARA CONSULTA MÉDICA	26,5%	22,5%	27,5%	23,8%
PARA MEDICAÇÃO (ENFERMAGEM)	31,85%	24,85%	28,92%	14,38%
COLETA DE EXAMES	27,15%	28,3%	32,7%	11,85%
PARA RESULTADO DE EXAMES	26,96%	20,38%	31,78%	20,86%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO			
	TOLTAMENTE RESOLVIDO	PARCIALMENTE RESOLVIDO	NÃO FOI RESOLVIDO
SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO NESTE ATENDIMENTO?	26,8%	62,95%	10,25%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO			
	MUITO SATISFEITO	PARCIALMENTE SATISFEITO	INSATISFEITO
NO GERAL, COMO FICOU COM O ATENDIMENTO DA UPA CARAPINA?	30,05%	59%	10,95%

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	25%	75%	0%	0%
LABORATÓRIO	0%	0%	0%	0%
RAIO X	48%	52%	0%	0%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	77%	23%	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?	77%	23%	0%

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
CONTROLADOR DE ACESSO	25,5%	74,5%	0%	0%
LABORATÓRIO	47%	53%	0%	0%
RAIO X	54,5%	45,5%	0%	0%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	54,5%	45,5%	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?	76,4%	23,6%	0%

2. Acolhimento e Classificação de Risco na Urgência e Emergência

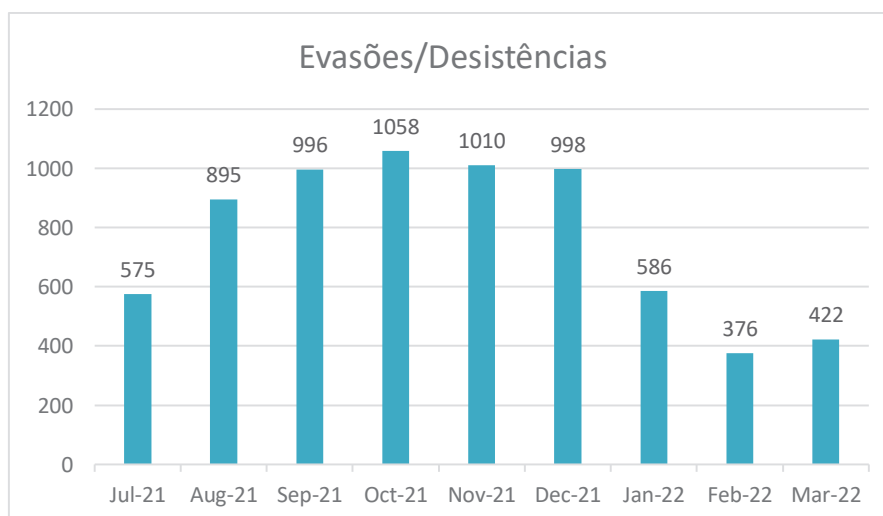
ADMISSÃO	
Quantidade de pacientes submetidos à classificação de risco	14.716
Quantidade de atendimentos realizados	11.352
Taxa de Admissão - UPA Carapina	77%

2.1. Tabela com Número Total de Evasões e Desistências

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE EVASÕES E DESISTÊNCIAS	
Meses	Evasões/Desistências
Jul/21	575
Ago/21	895
Set/21	996
Out/21	1058
Nov/21	1010
Dez/21	998
Jan/22	586
Fev/22	376
Mar/22	422

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	26
LARANJA	10 MINUTOS	1.001
AMARELO	60 MINUTOS	1.699
VERDE	120 MINUTOS	10.591
AZUL	240 MINUTOS	128
BRANCO	-	1.271
TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS		14.716

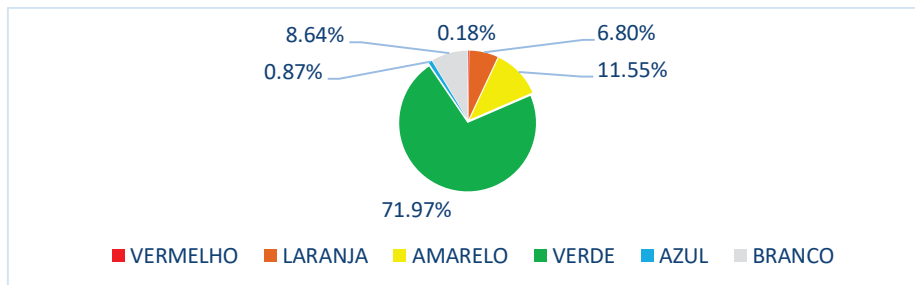
2.4. Tabela de Porcentagem do Número de Pacientes por Classificação de Risco

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	(%)
VERMELHO	26	0,18%
LARANJA	1001	6,80%
AMARELO	1699	11,55%
VERDE	10591	71,97%
AZUL	128	0,87%
BRANCO	1271	8,64%
TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS	14.716	100%

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 55 seg
LARANJA	05 min e 32 seg
AMARELO	05 min e 20 seg
VERDE	06 min e 39 seg
AZUL	06 min e 46 seg
BRANCO	06 min e 00 seg

3.2. Tempo Médio de Espera da Classificação de Risco

TEMPO MÉDIO DE ESPERA DA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	
MÊS	TEMPO
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
Jan/22	01 min e 41 seg
Fev/22	01 min e 54 seg
Mar/22	01 min e 48 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	07 min e 40 seg
LARANJA	10 MINUTOS	14 min e 49 seg
AMARELO	60 MINUTOS	17 min e 56 seg
VERDE	120 MINUTOS	63 min e 06 seg
AZUL	240 MINUTOS	76 min e 02 seg
BRANCO	-	23 min e 22 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	13461
Abaetetuba	1
Aimorés	2
Alfredo Chaves	1
Anchieta	5
Angra dos Reis	2
Aracê (Domingos Martins)	1
Aracruz	7
Barra de São Francisco	1
Barueri	1
Belo Horizonte	2
Bocaina de Minas	1
Bom Jardim	1
Brasília	1
Cachoeiro de Itapemirim	2
Caeté	1
Campina Grande	1
Campos dos Goytacazes	1
Caratinga	1
Cariacica	182
Coimbra	2

Colatina	7
Conselheiro Lafaiete	1
Conselheiro Pena	1
Cotia	1
Dois de Abril (Palmópolis)	1
Domingos Martins	1
Esmeraldas	1
Fazenda Rio Grande	1
Fortaleza	1
Fundão	6
Governador Valadares	1
Guarapari	4
Hortolândia	3
Ilhéus	1
Ingá	1
Ipatinga	4
Itabira	1
Itabuna	1
Itamaraju	1
Itambé	1
Itapebi	1
Itapeçerica da Serra	1
Jacobina	1
Lajinha	2
Mandirituba	1
Mangaraí (Santa Leopoldina)	1
Marataízes	2
Mimoso do Sul	3
Mucuri	1
Nova Venécia	1
Olho D'Água do Casado	1
Piúma	3
Ponta Grossa	1
Pontal do Paraná	1
Porto Alegre	1
Praia Grande (Fundão)	6
Ribeirão das Neves	1
Rio de Janeiro	1
Salvador	1
Santa Maria de Jetibá	1
Santana dos Montes	1
São Gabriel da Palha	1
São João dos Patos	1
São José dos Campos	1
São Luís	1
São Mateus	1
São Paulo	1
Sem Informação	987
Sooretama	1
Teixeira de Freitas	1
Ubá	1

Venda Nova do Imigrante	1
Viana	13
Vila Velha	110
Vitória	462
Volta Redonda	2
TOTAL ATENDIMENTOS	15332

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO POR BAIRRO		
Município	Bairro	Nº de Atendidos
SERRA	Alphaville Jacuhy	4
SERRA	Alterosas	11
SERRA	André Carloni	302
SERRA	Balneário de Carapebus	574
SERRA	Barcelona	145
SERRA	Barro Branco	7
SERRA	Belvedere	13
SERRA	Bicanga	83
SERRA	Boa Vista I	8
SERRA	Boa Vista II	154
SERRA	Caçaroca	2
SERRA	Camará	33
SERRA	Campinho da Serra I	9
SERRA	Campinho da Serra II	3
SERRA	Campo Grande	1
SERRA	Cantinho do Céu	221
SERRA	Carapina	1
SERRA	Carapina Grande	1074
SERRA	Cascata	4
SERRA	Castelândia	5
SERRA	Central Carapina	865
SERRA	Centro da Serra	9
SERRA	Chácara Parreiral	89
SERRA	Cidade Continental-Setor África	75
SERRA	Cidade Continental-Setor América	117
SERRA	Cidade Continental-Setor Ásia	161
SERRA	Cidade Continental-Setor Europa	99
SERRA	Cidade Continental-Setor Oceania	50
SERRA	Cidade Nova da Serra	5
SERRA	Cidade Pomar	83
SERRA	Civit I	1
SERRA	Colina da Serra	3
SERRA	Colina de Laranjeiras	256
SERRA	Conjunto Carapina I	64
SERRA	Conjunto Jacaraípe	1

SERRA	Continental	1
SERRA	Costa Bela	5
SERRA	Costa Dourada	12
SERRA	das Laranjeiras	80
SERRA	de Fátima	91
SERRA	Diamantina	80
SERRA	Divino Espirito Santo	3
SERRA	Divinópolis	9
SERRA	Eldorado	99
SERRA	Enseada de Jacaraípe	8
SERRA	Estância Monazítica	6
SERRA	Eurico Salles	39
SERRA	Feu Rosa	121
SERRA	Guaraciaba	47
SERRA	Hélio Ferraz	246
SERRA	Itapua	1
SERRA	Itararé	1
SERRA	Jabour	1
SERRA	Jardim Atlântico	29
SERRA	Jardim Bela Vista	7
SERRA	Jardim Carapina	1214
SERRA	Jardim da Serra	5
SERRA	Jardim Guanabara	3
SERRA	Jardim Limoeiro	539
SERRA	Jardim Tropical	586
SERRA	José de Anchieta	302
SERRA	José de Anchieta II	212
SERRA	José de Anchieta III	88
SERRA	José de Anchieta II	1
SERRA	Lagoa de Carapebus	142
SERRA	Lagoa de Jacaraípe	8
SERRA	Laranjeiras Velha	68
SERRA	Manguinhos	12
SERRA	Manoel Plaza	122
SERRA	Marbella	2
SERRA	Maria Niobe	6
SERRA	Maria Ortiz	1
SERRA	Maringá	38
SERRA	Mata da Serra	20
SERRA	Morada de Laranjeiras	90
SERRA	Nova Almeida Centro	12
SERRA	Nova Almeida	1
SERRA	Nova Carapina I	127
SERRA	Nova Carapina II	84
SERRA	Nova Zelândia	9

SERRA	Novo Horizonte	1510
SERRA	Novo Porto Canoa	65
SERRA	Ourimar	35
SERRA	Palmeiras	5
SERRA	Parque das Gaivotas	27
SERRA	Parque Jacaraípe	11
SERRA	Parque Residencial de Tubarão	80
SERRA	Parque Residencial Laranjeiras	158
SERRA	Parque Residencial Mestre Álvaro	11
SERRA	Parque Residencial Nova Almeida	5
SERRA	Parque Santa Fé	5
SERRA	Pitanga	24
SERRA	Planalto de Carapina	23
SERRA	Planalto Serrano	1
SERRA	Planalto Serrano Bloco A	48
SERRA	Planalto Serrano Bloco B	45
SERRA	Planalto Serrano Bloco C	15
SERRA	Planície da Serra	39
SERRA	Portal de Jacaraípe	3
SERRA	Porto Canoa	44
SERRA	Porto Dourado	13
SERRA	Praia da Baleia	11
SERRA	Praia de Capuba	8
SERRA	Praia de Carapebus	249
SERRA	Praiamar	17
SERRA	Primavera	1
SERRA	Reis Magos	3
SERRA	Residencial Jacaraípe	26
SERRA	Residencial Vista do Mestre	115
SERRA	Rosário de Fátima	284
SERRA	Santa Luzia	40
SERRA	Santa Rita de Cássia	16
SERRA	Santo Antônio	4
SERRA	São Cristovão	1
SERRA	São Diogo I	124
SERRA	São Diogo II	275
SERRA	São Diogo II	2
SERRA	São Domingos	3
SERRA	São Francisco	11
SERRA	São Geraldo	200
SERRA	São João	20
SERRA	São Judas Tadeu	2
SERRA	São Lourenço	3
SERRA	São Marcos I	1
SERRA	São Marcos II	9

SERRA	São Patricio	12
SERRA	São Pedro	3
SERRA	Sem Informação	5
SERRA	Serra Centro	39
SERRA	Serra Dourada I	55
SERRA	Serra Dourada II	88
SERRA	Serra Dourada III	82
SERRA	Serra Dourada III	1
SERRA	Serramar	15
SERRA	Solar de Anchieta	47
SERRA	Taquara I	68
SERRA	Taquara II	40
SERRA	Valparaíso	146
SERRA	Vila Nova de Colares	113
SERRA	Vista da Serra I	23
SERRA	Vista da Serra II	20
TOTAL ATENDIMENTOS NO MUNICÍPIO		13461