



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



Tempo de Espera e Atendimentos

Período: 01/04/2022 00:00 até 30/04/2022 23:59

Serra/ES

Tempo Médio para Classificação:
00:01:45

Tempo Médio de Espera:
00:06:35

Quantidade de atendimentos realizados:
14998

Total de atendimentos realizados com tempo de espera menor que 10 minutos:
11820

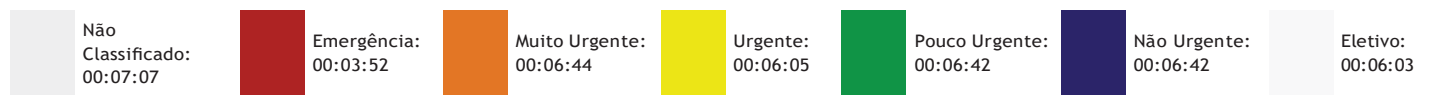
Total de atendimentos realizados com tempo de classificação menor que 3 minutos:
12881

Total de atendimentos não encaminhado para salas:
441

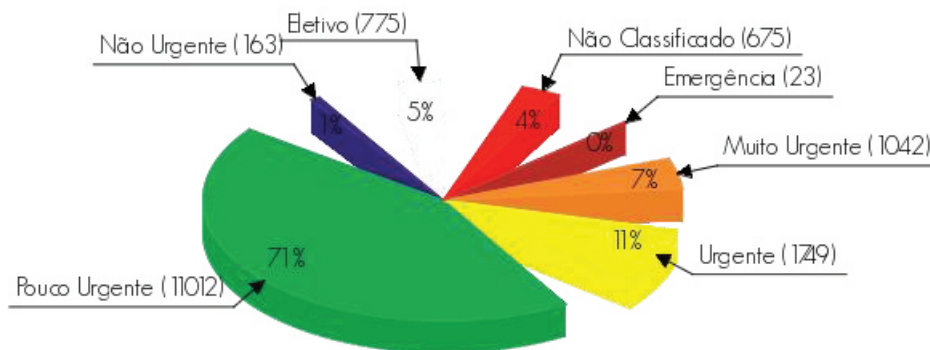
Total de atendimentos que não aguardaram a classificação de risco:
671

Total de atendimentos realizados de Odontologia:
606

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	434	17	420	1295	8110	130	657	11063
UPA 24h - CARAPINA - PEDIATRIA	241	6	622	454	2902	33	118	4376
Total	675	23	1042	1749	11012	163	775	15439



- **Relatório de Indicadores;**

Relatório de Indicadores UPA Carapina

Abril 2022

1. Atenção ao Usuário e Pesquisa de Satisfação

PRODUÇÃO - UPA CARAPINA		
		Quantidade
GERAL	Quantidade de pacientes atendidos pela recepção	16.114
	Quantidade de pacientes que não aguardaram a classificação de risco	671
	Quantidade de pacientes submetidos à classificação de risco	15.439
	Quantidade de pacientes não encaminhados para salas	441
	Quantidade de atendimentos realizados	14.998
INTERNADOS	Quantidade de pacientes internados	102
	Quantidade de pacientes internados com permanência superior a 24h	36
	Quantidade de dias de internação pacientes com permanência superior a 24h	130

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

QUANTIDADE DE ENTREVISTAS REALIZADAS COM PACIENTES	
Setor	Quantidade
Atendimento Geral	1.412
Internação Adulto	67
Internação Pediatria	35

1.2.1 Pesquisa de Satisfação atendimento geral

TABELA DE AVALIAÇÃO DO USUÁRIO REFERENTE AOS SERVIÇOS				
SERVIÇOS	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	INSATIFEITO
RECEPÇÃO	0,07%	90,36%	9,27%	0,3%
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	38,45%	52%	9,27%	0,28%
CONTROLADOR DE ACESSO	41,15%	49,3%	9,27%	0,28%
ATENDIMENTO MÉDICO	53,37%	38,25%	8,04%	0,34%
ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO	62,2%	31,09%	6,24%	0,47%
EQUIPE DE ENFERMAGEM	54,85%	38,11%	6,55%	0,49%
LABORATÓRIO	60,69%	32,11%	6,7%	0,5%
RAIO X	58,25%	34,7%	6,56%	0,49%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	67,43%	24,17%	8%	0,4%

TABELA DE AVALIAÇÃO DO TEMPO DE ESPERA				
	RÁPIDO	RAZOÁVEL	DEMORADO	MUITO DEMORADO
PARA CLASSIFICAÇÃO	76,67%	16,91%	5,97%	0,45%
PARA CONSULTA MÉDICA	74,6%	16%	6,4%	3%
PARA MEDICAÇÃO (ENFERMAGEM)	73,04%	19,24%	7,18%	0,54%
COLETA DE EXAMES	73,97%	18,18%	7,3%	0,55%
PARA RESULTADO DE EXAMES	72,24%	19,59%	7,6%	0,57%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO			
	TOLTAMENTE RESOLVIDO	PARCIALMENTE RESOLVIDO	NÃO FOI RESOLVIDO
SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO NESTE ATENDIMENTO?	73,25%	18,52%	8,23%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO			
	MUITO SATISFEITO	PARCIALMENTE SATISFEITO	INSATISFEITO
NO GERAL, COMO FICOU COM O ATENDIMENTO DA UPA CARAPINA?	86,94%	4,93%	8,13%

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	100%	0%	0%	0%
LABORATÓRIO	0%	0%	0%	0%
RAIO X	86,85%	13,15%	0%	0%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	36,85%	63,15%	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?	86,85%	13,15%	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	INSATISFEITO
CONTROLADOR DE ACESSO	0%	100%	0%	0%
LABORATÓRIO	0%	100%	0%	0%
RAIO X	42%	58%	0%	0%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	72,22%	27,78%	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

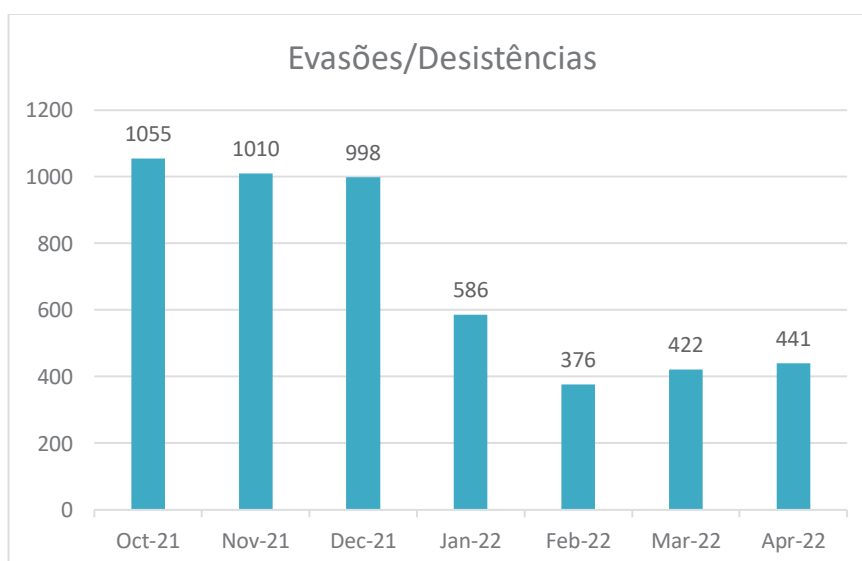
ADMISSÃO	
Quantidade de pacientes submetidos à classificação de risco	15.439
Quantidade de atendimentos realizados	14.998
Taxa de Admissão - UPA Carapina	97%

2.1. Tabela com Número Total de Evasões e Desistências

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE EVASÕES E DESISTÊNCIAS	
Meses	Evasões/Desistências
Out/21	1058
Nov/21	1010
Dez/21	998
Jan/22	586
Fev/22	376
Mar/22	422
Abr/22	441

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	23
LARANJA	10 MINUTOS	1.042
AMARELO	60 MINUTOS	1.749
VERDE	120 MINUTOS	11.012
AZUL	240 MINUTOS	163
BRANCO	-	1.450
TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS		15.439

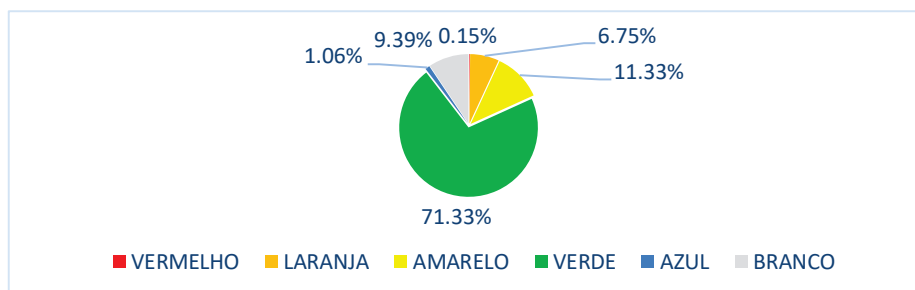
2.4. Tabela de Porcentagem do Número de Pacientes por Classificação de Risco

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	(%)
VERMELHO	23	0,15%
LARANJA	1.042	6,75%
AMARELO	1.749	11,33%
VERDE	11.012	71,33%
AZUL	163	1,06%
BRANCO	1.450	9,39%
TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS	15.439	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 52 seg
LARANJA	06 min e 44 seg
AMARELO	06 min e 05 seg
VERDE	06 min e 42 seg
AZUL	06 min e 42 seg
BRANCO	06 min e 03 seg

3.2. Tempo Médio de Espera da Classificação de Risco

TEMPO MÉDIO DE ESPERA DA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	
MÊS	TEMPO
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
Abr/22	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	08 min e 09 seg
LARANJA	10 MINUTOS	13 min e 48 seg
AMARELO	60 MINUTOS	18 min e 09 seg
VERDE	120 MINUTOS	65 min e 47 seg
AZUL	240 MINUTOS	121 min e 40 seg
BRANCO	-	24 min e 39 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	13.932
Agudos do Sul	3
Aimorés	1
Anchieta	2
Aparecida de Goiânia	1
Aracê (Domingos Martins)	1
Aracruz	23
Aratiba	1
Argolo (Nova Viçosa)	1
Barra Mansa	1
Barrocas	2
Barroso	1
Barueri	1
Belo Horizonte	2
Cachoeiro de Itapemirim	3
Campinas	2
Campo Belo	1
Campos do Jordão	1
Cariacica	207
Colatina	6
Congonhas	2
Conselheiro Lafaiete	1

Contagem	1
Coronel Fabriciano	1
Cotia	1
Curitiba	2
Diamantina	1
Domingos Martins	1
Eunápolis	2
Feira de Santana	1
Floresta	3
Fundão	2
Goiabeiras (Vitória)	1
Guaçuí	1
Guarapari	13
Guarulhos	1
Ibatiba	1
Ipatinga	1
Itabira	1
Itabirito	1
Itaguaçu da Bahia	1
Jaboatão dos Guararapes	1
Jaraguá do Sul	1
João Monlevade	2
Lajinha	2
Lima Duarte	1
Linhares	2
Macaé	1
Manhuaçu	1
Marataízes	1
Mariilândia	2
Matipó	1
Mesquita	1
Mimoso do Sul	1
Monte Carmelo	1
Murici	1
Nacip Raydan	1
Nilo Peçanha	1
Nova Iguaçu	1
Nova Venécia	1
Papucaia (Cachoeiras de Macacu)	1
Paragominas	1
Parauapebas	1
Pindobaçu	1
Piúma	2
Porto Seguro	1
Praia Grande (Fundão)	4
Ribeirão das Neves	1
Rio de Janeiro	5
Santa Leopoldina	2
Santa Luzia	1
Não Informado	1.084
São Domingos do Prata	1

São Gabriel da Palha	1
São Gonçalo	1
São Joaquim de Bicas	1
São Mateus	5
São Paulo	3
São Roque do Canaã	1
Sete Lagoas	1
Sooretama	1
Sorocaba	1
Teixeira de Freitas	2
Ubaporanga	1
Valença	2
Vespasiano	1
Viana	20
Vila Velha	132
Vitória	562
TOTAL ATENDIMENTOS	16.114

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO POR BAIRRO		
<i>Município</i>	<i>Bairro</i>	<i>Nº de Atendidos</i>
SERRA	Alterosas	10
SERRA	André Carloni	358
SERRA	Balneário De Carapebus	492
SERRA	Barcelona	168
SERRA	Barro Branco	15
SERRA	Belvedere	5
SERRA	Bicanga	69
SERRA	Boa Vista I	1
SERRA	Boa Vista Ii	175
SERRA	Boulevard Lagoa	2
SERRA	Caçaroca	2
SERRA	Calogi	1
SERRA	Camará	54
SERRA	Campinho Da Serra I	6
SERRA	Campinho Da Serra II	6
SERRA	Cantinho Do Céu	224
SERRA	Carapina Grande	1052
SERRA	Cascata	10
SERRA	Carapina Grande	1
SERRA	Castelândia	14
SERRA	Central Carapina	852
SERRA	Centro Da Serra	13
SERRA	Chácara Parreiral	127
SERRA	Cidade Continental	502
SERRA	Cidade Nova Da Serra	5
SERRA	Cidade Pomar	69

SERRA	Civit I	1
SERRA	Civit II	2
SERRA	Colina Da Serra	4
SERRA	Colina De Laranjeiras	257
SERRA	Conjunto Carapina I	61
SERRA	Conjunto Jacaraípe	1
SERRA	Costa Bela	8
SERRA	Costa Dourada	11
SERRA	Das Laranjeiras	79
SERRA	De Fatima	129
SERRA	Diamantina	63
SERRA	Divinópolis	2
SERRA	Eldorado	95
SERRA	Enseada De Jacaraípe	8
SERRA	Estância Monazítica	9
SERRA	Eurico Salles	36
SERRA	Feu Rosa	118
SERRA	Fundao	2
SERRA	Guaraciaba	73
SERRA	Hélio Ferraz	269
SERRA	Jacaraípe	1
SERRA	Jardim Atlântico	19
SERRA	Jardim Bela Vista	3
SERRA	Jardim Carapina	1308
SERRA	Jardim Da Serra	3
SERRA	Jardim Guanabara	3
SERRA	Jardim Limoeiro	581
SERRA	Jardim Tropical	716
SERRA	José De Anchieta	366
SERRA	José De Anchieta II	176
SERRA	José De Anchieta III	101
SERRA	Lagoa De Carapebus	193
SERRA	Lagoa De Jacaraípe	7
SERRA	Laranjeiras Velha	64
SERRA	Manguinhos	10
SERRA	Manoel Plaza	121
SERRA	Maria Niobe	7
SERRA	Maringá	44
SERRA	Mata Da Serra	19
SERRA	Morada De Laranjeiras	72
SERRA	Não Informado	26
SERRA	Nossa Senhora Da Conceição	3
SERRA	Nova Almeida Centro	8
SERRA	Nova Carapina I	106
SERRA	Nova Carapina II	88

SERRA	Nova Zelândia	5
SERRA	Novo Horizonte	1507
SERRA	Novo Porto Canoa	72
SERRA	Ourimar	44
SERRA	Palmeiras	5
SERRA	Parque Das Gaiivotas	8
SERRA	Parque Jacaraípe	5
SERRA	Parque Residencia Tubarão	100
SERRA	Parque Residencial Laranjeiras	160
SERRA	Parque Residencial Mestre Álvaro	14
SERRA	Parque Residencial Nova Almeida	4
SERRA	Parque Santa Fé	3
SERRA	Pitanga	11
SERRA	Planalto Central	1
SERRA	Planalto De Carapina	28
SERRA	Planalto Serrano Bloco A	38
SERRA	Planalto Serrano Bloco B	42
SERRA	Planalto Serrano Bloco C	14
SERRA	Planície Da Serra	42
SERRA	Portal De Jacaraípe	5
SERRA	Porto Canoa	53
SERRA	Porto Dourado	20
SERRA	Praia Da Baleia	18
SERRA	Praia De Capuba	11
SERRA	Praia De Carapebus	242
SERRA	Praiamar	10
SERRA	Reis Magos	9
SERRA	Residencial Jacaraípe	40
SERRA	Residencial Vista Do Mestre	130
SERRA	Rosário De Fátima	288
SERRA	Santa Luzia	33
SERRA	Santa Rita De Cássia	21
SERRA	Santiago Da Serra	1
SERRA	Santo Antônio	5
SERRA	São Diogo I	146
SERRA	São Diogo II	306
SERRA	São Domingos	3
SERRA	São Francisco	9
SERRA	São Geraldo	211
SERRA	São João	12
SERRA	São Judas Tadeu	2
SERRA	São Marcos I	6
SERRA	São Marcos II	5
SERRA	São Patrício	6
SERRA	Serra Centro	38

SERRA	Serra Dourada I	55
SERRA	Serra Dourada II	72
SERRA	Serra Dourada III	76
SERRA	Serramar	5
SERRA	Solar De Anchieta	65
SERRA	Taquara I	63
SERRA	Taquara II	46
SERRA	Valparaíso	147
SERRA	Vila Nova De Colares	114
SERRA	Vista Da Serra I	35
SERRA	Vista Da Serra II	14
SERRA	Vista Do Mestre	1
TOTAL ATENDIMENTOS NO MUNICÍPIO		13.932