



ASSOCIAÇÃO
**Mahatma
Gandhi**



CONTRATO DE GESTÃO n. ° 061/2019
Relatório Mensal de Indicadores
MAIO/2022

- Relatório de Indicadores;

Relatório de Indicadores UPA Carapina

Maio 2022

1. Atenção ao Usuário e Pesquisa de Satisfação

PRODUÇÃO - UPA CARAPINA		
		Quantidade
GERAL	Quantidade de pacientes atendidos pela recepção	16.103
	Quantidade de pacientes que não aguardaram a classificação de risco	486
	Quantidade de pacientes submetidos à classificação de risco	15.617
	Quantidade de pacientes não encaminhados para salas	292
	Quantidade de atendimentos realizados	15.325

**Atualmente a UPA Carapina ainda está passando por implantação do novo sistema de gestão hospitalar, no qual é responsável por consolidar todas as informações de atendimentos da unidade, informo que o mesmo está sendo personalizado para melhor atender as necessidades da Comissão de Avaliação de Organização Social, principalmente, o relatório de pacientes divididos entre atendimentos clínicos e pediatria, disponibilidade prevista a partir do próximo mês.*

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 2022	Nº de Queixas Recebidas	Nº de Queixas Respondidas
	7	7

**Foram recebidas 7 ouvidorias no período de maio 2022, sendo todas elas respondidas em tempo hábil, percentual de 100% de resolução das queixas recebidas no período.*

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

QUANTIDADE DE ENTREVISTAS REALIZADAS COM PACIENTES	
Setor	Quantidade
Atendimento Adulto	1.405
Atendimento Pediatria	479

**A pesquisa de satisfação dos pacientes internados, foi realizada através do sistema Benjimed que atualmente encontra-se desativado, solicitado os dados ao fornecedor, mas até o momento da construção desse relatório sem retorno. Excepcionalmente esse mês, estamos apresentando a pesquisa de satisfação dos usuários geral atendidos na UPA Carapina. Informamos que a normalização do fornecimento dos dados a partir do próximo mês.*

1.2.1 Pesquisa de Satisfação atendimento pediatria

TABELA DE AVALIAÇÃO DO USUÁRIO REFERENTE AOS SERVIÇOS				
SERVIÇOS	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	INSATIFEITO
RECEPÇÃO	11,27%	84,34%	4,38%	0,00%
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	17,54%	78,08%	4,38%	0,00%
CONTROLADOR DE ACESSO	30,46%	58,88%	10,66%	0,00%

ATENDIMENTO MÉDICO	41,34%	46,93%	11,73%	0,00%
ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO	41,34%	46,93%	11,73%	0,00%
EQUIPE DE ENFERMAGEM	33,54%	50,63%	15,82%	0,00%
LABORATÓRIO	38,13%	46,76%	15,11%	0,00%
RAIO X	36,05%	46,94%	17,01%	0,00%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	46,75%	53,25%	0,00%	0,00%

TABELA DE AVALIAÇÃO DO TEMPO DE ESPERA				
	RÁPIDO	RAZOÁVEL	DEMORADO	MUITO DEMORADO
PARA CLASSIFICAÇÃO	39,87%	50,94%	4,38%	4,80%
PARA CONSULTA MÉDICA	35,70%	55,11%	4,38%	4,80%
PARA MEDICAÇÃO (ENFERMAGEM)	46,75%	25,97%	13,64%	12,34%
COLETA DE EXAMES	46,75%	39,61%	13,64%	0,00%
PARA RESULTADO DE EXAMES	39,26%	45,19%	15,56%	0,00%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO			
	TOLTAMENTE RESOLVIDO	PARCIALMENTE RESOLVIDO	NÃO FOI RESOLVIDO
SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO NESTE ATENDIMENTO?	82,46%	10,02%	7,52%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO			
	MUITO SATISFEITO	PARCIALMENTE SATISFEITO	INSATISFEITO
NO GERAL, COMO FICOU COM O ATENDIMENTO DA UPA CARAPINA?	89,98%	5,64%	4,38%

1.2.2 Pesquisa de Satisfação atendimento adulto

TABELA DE AVALIAÇÃO DO USUÁRIO REFERENTE AOS SERVIÇOS				
SERVIÇOS	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	INSATIFEITO
RECEPÇÃO	3,56%	83,42%	8,26%	4,77%
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	26,26%	61,35%	8,04%	4,34%
CONTROLADOR DE ACESSO	37,44%	59,64%	1,28%	1,64%
ATENDIMENTO MÉDICO	51,57%	42,61%	1,68%	4,15%
ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO	40,85%	56,92%	2,23%	0,00%
EQUIPE DE ENFERMAGEM	39,56%	52,68%	7,76%	0,00%
LABORATÓRIO	46,56%	46,56%	6,88%	0,00%
RAIO X	47,54%	50,37%	2,09%	0,00%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	48,32%	49,64%	2,04%	0,00%

TABELA DE AVALIAÇÃO DO TEMPO DE ESPERA				
	RÁPIDO	RAZOÁVEL	DEMORADO	MUITO DEMORADO

PARA CLASSIFICAÇÃO	56,07%	34,00%	5,84%	4,09%
PARA CONSULTA MÉDICA	55,45%	33,99%	8,35%	2,20%
PARA MEDICAÇÃO (ENFERMAGEM)	53,61%	39,53%	4,38%	0,00%
COLETA DE EXAMES	61,80%	38,20%	0,00%	0,00%
PARA RESULTADO DE EXAMES	65,38%	27,43%	4,79%	2,40%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO			
	TOLTAMENTE RESOLVIDO	PARCIALMENTE RESOLVIDO	NÃO FOI RESOLVIDO
SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO NESTE ATENDIMENTO?	79,51%	18,96%	1,53%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO			
	MUITO SATISFEITO	PARCIALMENTE SATISFEITO	INSATISFEITO
NO GERAL, COMO FICOU COM O ATENDIMENTO DA UPA CARAPINA?	88,06%	3,98%	7,96%

2. Acolhimento e Classificação de Risco na Urgência e Emergência

ADMISSÃO	
Quantidade de pacientes submetidos à classificação de risco	15617
Quantidade de atendimentos realizados	15325
Taxa de Admissão - UPA Carapina	98%

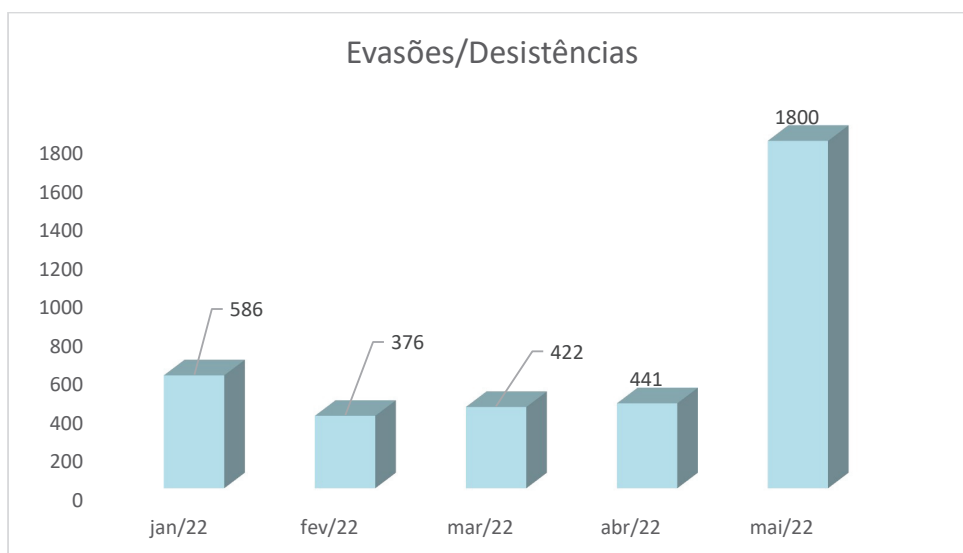
2.1. Tabela com Número Total de Evasões e Desistências

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE EVASÕES E DESISTÊNCIAS	
Meses	Evasões/Desistências
jan/22	586
fev/22	376

mar/22	422
abr/22	441
mai/22	1800

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



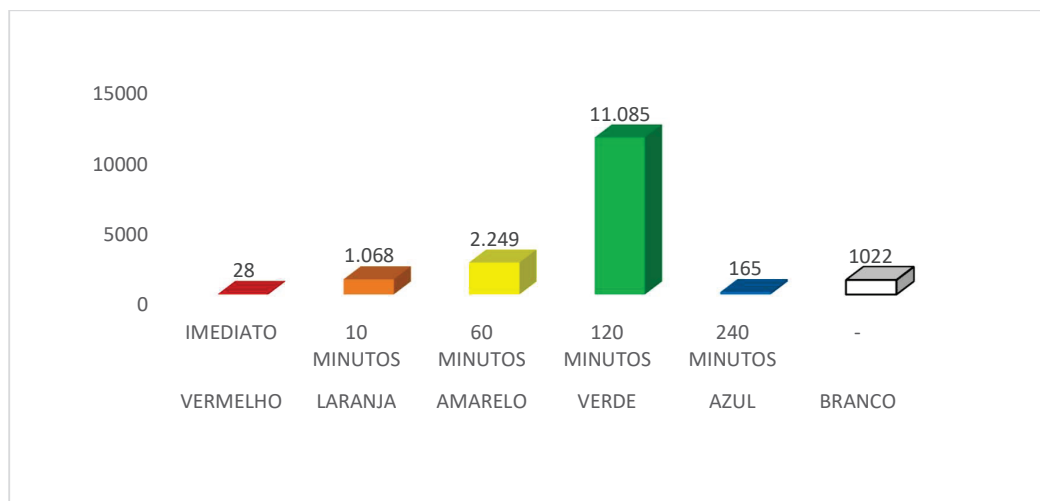
2.3. Tabela com Número Total de Pacientes por Classificação de Risco

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
CLASSIFICAÇÃO	TEMPO PRECONIZADO	QUANTIDADE
VERMELHO	IMEDIATO	28
LARANJA	10 MINUTOS	1.068
AMARELO	60 MINUTOS	2.249
VERDE	120 MINUTOS	11.085
AZUL	240 MINUTOS	165
BRANCO	-	1022
TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS		15.617

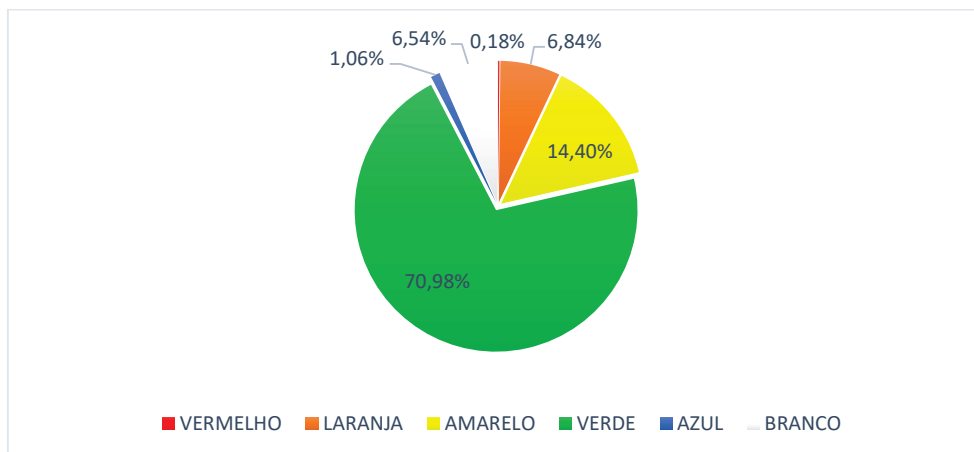
2.4. Tabela de Porcentagem do Número de Pacientes por Classificação de Risco

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	(%)
VERMELHO	28	0,18%
LARANJA	1068	6,84%
AMARELO	2249	14,40%
VERDE	11085	70,98%
AZUL	165	1,06%
BRANCO	1022	6,54%
TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS	15.617	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 34 seg
LARANJA	07 min e 01 seg
AMARELO	06 min e 21 seg
VERDE	06 min e 46 seg
AZUL	06 min e 13 seg
BRANCO	06 min e 14 seg

*O tempo médio geral de espera para a classificação de risco é de **06 min e 02 seg.**

3.2. Tempo Médio de Espera da Classificação de Risco

TEMPO MÉDIO DE ESPERA DA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	
MÊS	TEMPO
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
mai/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	08 min e 38 seg
LARANJA	10 MINUTOS	18 min e 12 seg
AMARELO	60 MINUTOS	26 min e 21 seg
VERDE	120 MINUTOS	93 min e 32 seg
AZUL	240 MINUTOS	166 min e 36 seg
BRANCO	-	30 min e 10 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 BAIRRO		
Município	Bairro	(%)
SERRA	NOVO HORIZONTE	10,814%
SERRA	JARDIM CARAPINA	8,277%
SERRA	CARAPINA GRANDE	7,595%
SERRA	CENTRAL CARAPINA	5,416%
SERRA	JARDIM TROPICAL	4,070%
SERRA	CIDADE CONTINENTAL	3,985%
SERRA	JARDIM LIMOEIRO	3,934%
SERRA	ROSARIO DE FATIMA	3,781%
SERRA	BALNEARIO DE CARAPEBUS	3,696%
SERRA	ANDRE CARLONI	2,810%
SERRA	SAO DIOGO II	2,265%
SERRA	PRAIA DE CARAPEBUS	2,095%
SERRA	JOSE DE ANCHIETA	2,027%
SERRA	CANTINHO DO CEU	1,720%
SERRA	HELIO FERRAZ	1,686%
SERRA	PARQUE RESIDENCIAL LARANJEIRAS	1,686%
SERRA	JOSE DE ANCHIETA II	1,635%
SERRA	COLINA DE LARANJEIRAS	1,550%
SERRA	MANOEL PLAZA	1,243%
SERRA	BOA VISTA II	1,192%
SERRA	LAGOA DE CARAPEBUS	1,192%
SERRA	BARCELONA	1,141%
SERRA	SAO GERALDO	1,124%
SERRA	SAO DIOGO I	1,073%
SERRA	VALPARAISO	1,039%
SERRA	CHACARA PARREIRAL	1,005%
SERRA	FEU ROSA	0,988%
SERRA	LARANJEIRAS VELHA	0,920%
SERRA	DIAMANTINA	0,886%
SERRA	RESIDENCIAL VISTA DO MESTRE	0,869%
SERRA	JOSE DE ANCHIETA III	0,766%
SERRA	NOVA CARAPINA I	0,715%
SERRA	PLANALTO SERRANO	0,715%
SERRA	SOLAR DE ANCHIETA	0,715%
SERRA	VILA NOVA DE COLARES	0,715%
SERRA	DAS LARANJEIRAS	0,664%
SERRA	BICANGA	0,596%
SERRA	EURICO SALLES	0,596%
SERRA	SERRA DOURADA	0,579%
SERRA	DE FATIMA	0,562%
SERRA	MORADA DE LARANJEIRAS	0,528%
SERRA	NOVA CARAPINA II	0,528%
SERRA	SERRA DOURADA	0,528%
SERRA	PARQUE RESIDENCIAL TUBARAO	0,477%
SERRA	CIDADE POMAR	0,460%

SERRA	ELDORADO	0,460%
SERRA	NOVO PORTO CANOA	0,460%
SERRA	CONJUNTO CARAPINA I	0,443%
SERRA	SERRA DOURADA	0,443%
SERRA	PORTO CANOA	0,426%
SERRA	CAMARA	0,409%
SERRA	GUARACIABA	0,409%
SERRA	TAQUARA I	0,409%
SERRA	SANTA LUZIA	0,392%
SERRA	OURIMAR	0,324%
SERRA	MARINGA	0,307%
SERRA	JACUHY	0,272%
SERRA	PLANICIE DA SERRA	0,272%
SERRA	PLANALTO DE CARAPINA	0,255%
SERRA	RESIDENCIAL JACARAÍPE	0,255%
SERRA	TAQUARA II	0,238%
SERRA	VISTA DA SERRA I	0,204%
SERRA	MATA DA SERRA	0,187%
SERRA	SANTA RITA DE CASSIA	0,187%
SERRA	PARQUE JACARAÍPE	0,170%
SERRA	PRAIA DA BALEIA	0,153%
SERRA	BARRO BRANCO	0,119%
SERRA	VISTA DA SERRA II	0,119%
SERRA	CAMPINHO DA SERRA I	0,102%
SERRA	LAGOA DE JACARAÍPE	0,102%
SERRA	ALTEROSAS	0,085%
SERRA	NOSSA SENHORA DA CONCEICAO	0,085%
SERRA	PORTO DOURADO	0,085%
SERRA	SAO FRANCISCO	0,085%
SERRA	MANGUINHOS	0,068%
SERRA	PARQUE RESIDENCIAL NOVA ALMEIDA	0,068%
SERRA	PITANGA	0,068%
SERRA	PORTAL DE JACARAÍPE	0,068%
SERRA	PRAIAMAR	0,068%
SERRA	RESIDENCIAL CENTRO DA SERRA	0,068%
SERRA	BOA VISTA I	0,051%
SERRA	CAMPINHO DA SERRA II	0,051%
SERRA	CASCATA	0,051%
SERRA	CONJUNTO JACARAÍPE	0,051%
SERRA	CONTINENTAL	0,051%
SERRA	ENSEADA DE JACARAÍPE	0,051%
SERRA	ESTANCIA MONAZITICA	0,051%
SERRA	JARDIM DA SERRA	0,051%
SERRA	PARQUE DAS GAIVOTAS	0,051%
SERRA	REIS MAGOS	0,051%
SERRA	SAO JOAO	0,051%
SERRA	SAO JUDAS TADEU	0,051%
SERRA	SAO MARCOS I	0,051%
SERRA	BOULEVARD LAGOA	0,034%
SERRA	CASTELANDIA	0,034%
SERRA	CIVIT II	0,034%
SERRA	JARDIM BELA VISTA	0,034%
SERRA	MARIA NIOBE	0,034%
SERRA	NOVA ALMEIDA CENTRO	0,034%
SERRA	NOVA ZELANDIA	0,034%
SERRA	PARQUE SANTA FE	0,034%
SERRA	PRAIA DE CAPUBA	0,034%
SERRA	SANTO ANTONIO	0,034%
SERRA	SERRA CENTRO	0,034%
SERRA	TERMINAL INTERMODAL DA SERRA	0,034%
SERRA	BELVEDERE	0,017%
SERRA	CACAROCA	0,017%
SERRA	CIDADE NOVA DA SERRA	0,017%
SERRA	COSTA BELA	0,017%
SERRA	COSTA DOURADA	0,017%

SERRA	JARDIM ATLANTICO	0,017%
SERRA	JARDIM GUANABARA	0,017%
SERRA	MARBELLA	0,017%
SERRA	PALMEIRAS	0,017%
SERRA	PARQUE RESIDENCIAL MESTRE ALVARO	0,017%
SERRA	SAO PEDRO	0,017%
SERRA	SERRAMAR	0,017%

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO POR MUNICÍPIO	
Município	(%)
SERRA-ES	93,8865%
VITORIA-ES	3,7118%
CARIACICA-ES	1,3442%
VILA VELHA-ES	0,4503%
VIANA-ES	0,0682%
GUARAPARI-ES	0,0546%
ARACRUZ-ES	0,0546%
SAO MATEUS-ES	0,0409%
RIO DE JANEIRO-RJ	0,0273%
PRAIA GRANDE-ES	0,0273%
FUNDAO-ES	0,0273%
BELFORD ROXO-RJ	0,0205%
MACEIO-AL	0,0205%
COLATINA-ES	0,0205%
SAO PAULO-SP	0,0205%
ITAPEMIRIM-ES	0,0068%
ITAUNA-MG	0,0068%
JATOBA-PE	0,0068%
JOINVILLE-SC	0,0068%
LEME-SP	0,0068%
MAUA-SP	0,0068%
MIMOSO DO SUL-ES	0,0068%
MUCURICI-ES	0,0068%
AGUIA BRANCA-ES	0,0068%
PASSOS-MG	0,0068%
PAULISTA-PE	0,0068%
PERUIBE-SP	0,0068%
PIUMA-ES	0,0068%
POCOS DE CALDAS-MG	0,0068%
SANTA LEOPOLDINA-ES	0,0068%
SAO BERNARDO DO CAMPO-SP	0,0068%
SAO JOAO DA BARRA-RJ	0,0068%
SAO ROQUE DO CANAA-ES	0,0068%
TEIXEIRA DE FREITAS-BA	0,0068%
NOVA IGUACU-RJ	0,0068%
AMERICANA-SP	0,0068%
ANCHIETA-ES	0,0068%
ARACATIBA-ES	0,0068%
BOM RETIRO-SC	0,0068%
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM-ES	0,0068%

CAMPINAS-SP	0,0068%
CASTANHAL-PA	0,0068%
CASTELO-ES	0,0068%
COSMOPOLIS-SP	0,0068%
GOVERNADOR MANGABEIRA-BA	0,0068%
GUACUI-ES	0,0068%
IPANEMA-MG	0,0068%
IPATINGA-MG	0,0068%

**Nesse período o percentual de identificação da origem dos pacientes atendidos na UPA Carapina, 100% do atendimento está com CEP válido e compatível com o código IBGE.*