

Ficha Técnica

Nome do indicador	7. Tempo médio de espera na emergência para primeiro atendimento Domínio: Eficiência
Conceito	Mensuração do tempo médio decorrido desde o registro da triagem até a avaliação inicial por um médico para todos os pacientes na unidade de emergência que foram classificados como nível 2 e nível 3.
População-alvo	Pacientes classificados na emergência como nível 2 e nível 3.
Fórmula de cálculo	(total de tempo de espera para o primeiro atendimento) / (total de pacientes que buscaram atendimento na emergência) Estratificar os dados da fórmula em: <ul style="list-style-type: none"> • Classificação de risco nível 2; • Classificação de risco nível 3. As fórmulas estratificadas se encontram na tabela ao final da ficha.
Numerador	Total de tempo de espera na emergência, considerando o horário da triagem até a primeira avaliação médica, dos pacientes classificados como nível 2 e nível 3. Critérios de inclusão: <ul style="list-style-type: none"> • Pacientes com registros de triagem na emergência e primeira avaliação médica; • Classificados na triagem como nível 2 e nível 3. Critérios de exclusão: <ul style="list-style-type: none"> • Pacientes que visitaram a unidade de emergência, porém não possuem registro de data/hora da triagem ou do primeiro atendimento médico; • Pacientes com tempo de espera negativo (a data/hora da triagem é posterior à data/hora do atendimento); • Pacientes classificados em nível 1, 4 e 5.
Denominador	Total de pacientes admitidos na emergência que foram classificados como nível 2 e nível 3. Critérios de inclusão: <ul style="list-style-type: none"> • Iguais aos do numerador. Critérios de exclusão: <ul style="list-style-type: none"> • Iguais aos do numerador.
Definição dos termos	Classificação de risco: <ul style="list-style-type: none"> • Nível 1 – Manchester Vermelho (Emergente), ATS Categoria 1 (Risco Imediato à Vida), CTAS 1 (Ressuscitação), ESI Grau 1. • Nível 2 – Manchester Laranja (Muito Urgente), ATS Categoria 2 (Risco Iminente à Vida), CTAS 2 (Emergência), ESI Grau 2. • Nível 3 – Manchester Amarelo (Urgente), ATS Categoria 3 (Potencial Ameaça à Vida/Urgência), CTAS 3 (Urgente), ESI Grau 3. • Nível 4 – Manchester Verde (Pouco Urgente), ATS Categoria 4 (Situação de potencial urgência ou de complicação/gravidade importante), CTAS 4 (Pouco Urgente), ESI Grau 4. • Nível 5 – Manchester Azul (Não Urgente), ATS Categoria 5 (Menos urgente ou problemas clínico-administrativos), CTAS 5 (Não Urgente), ESI Grau 5.
Interpretação	O resultado do indicador representa a média do tempo de espera até o primeiro atendimento médico. Quanto menor a média, melhor.
Unidade de medida	Minutos.
Referência de meta	Nível 2: ≤ 10 minutos. Nível 3: ≤ 60 minutos.
Fonte de dados	Sistema de registro dos atendimentos na emergência, banco de dados administrativos hospitalares, prontuários dos pacientes.

Frequência	Mensal.
Observações	Para pacientes desistentes, utilizar o horário em que a primeira chamada para atendimento médico foi registrada.
Dados Estatísticos	<p>O tempo de espera para o primeiro atendimento na emergência é um indicador relevante para avaliação da qualidade do serviço, pois é fundamental que os pacientes obtenham atendimento em tempo hábil, de acordo com a sua necessidade e classificação de risco.</p> <p>De acordo com os protocolos de classificação de risco em 5 níveis (como o Emergency Severity Index – ESI e o Sistema de Triagem Manchester), os pacientes identificados como emergentes (vermelho) devem ter atendimento imediato. Pacientes muito urgentes (laranja) devem ser atendidos em até 10 minutos, urgentes (amarelo) em até 60 minutos, pouco urgentes (verde) em até 120 minutos e não urgentes (azul) em 240 minutos (Christino, 2014).</p> <p>O tempo de espera médio para o primeiro atendimento no serviço de emergência em hospitais da província de Ontario no Canadá para pacientes no geral foi de 1,5 horas, sem estratificação de acordo com a classificação de risco (Health Quality Ontario, 2018).</p> <p>No Brasil, um estudo realizado na emergência de um Hospital na cidade de Pelotas, interior do Rio Grande do Sul, constatou que cerca de 70% dos pacientes atendidos por aquele setor esperaram até 15 minutos para serem atendidos (Carret et al, 2011).</p> <p>Outro estudo que avaliou 8 hospitais públicos de quatro regiões brasileiras reportou que o tempo de espera para o primeiro atendimento na emergência variou entre 20 minutos até 4 horas. Não houve reporte de médias ou de amplitudes estratificadas de acordo com as classificações de risco (O'Dwyer et al, 2009).</p>
Limitações e vieses	Um tempo de espera alto pode ser resultado de um grande aporte de pacientes que buscam o serviço de emergência ou de uma carência de profissionais para atendimento, bem como pela falta de posições para a realização de medicações e procedimentos. Vários fatores podem influenciar os resultados, como o protocolo de classificação de risco utilizado na triagem, a lotação das posições de atendimento da emergência, evolução no sistema posterior ao atendimento médico e os recursos da instituição.
Operacionalização da coleta de dados	<p>7.1. Pacientes com classificação de risco nível 2</p> <p>a) Total de tempo de espera para o primeiro atendimento em pacientes com classificação de risco nível 2</p> <hr/> <p>Definição Somatório do tempo de espera na emergência para o primeiro atendimento, considerando o horário da triagem até o horário da primeira avaliação médica de todos os pacientes com classificação de risco nível 2 no período de interesse.</p> <hr/> <p>Critérios de exclusão Não considerar pacientes com tempo de espera negativo, com registros duplicados ou desistentes.</p> <hr/> <p>Observações Classificação de risco:</p> <p>Nível 1 – Manchester Vermelho (Emergente), ATS Categoria 1 (Risco Imediato à Vida), CTAS 1 (Ressuscitação), ESI Grau 1: avaliação médica imediata.</p> <p>Nível 2 – Manchester Laranja (Muito Urgente), ATS Categoria 2 (Risco Iminente à Vida), CTAS 2 (Emergência), ESI Grau 2: avaliação médica em até 10 minutos.</p> <p>Nível 3 – Manchester Amarelo (Urgente), ATS Categoria 3 (Potencial Ameaça à Vida/Urgência), CTAS 3 (Urgente), ESI Grau 3: avaliação médica em até 30 minutos.</p> <p>Nível 4 – Manchester Verde (Pouco Urgente), ATS Categoria 4 (Situação de potencial urgência ou de complicação/gravidade importante), CTAS 4 (Pouco Urgente), ESI Grau 4: avaliação médica em até 60 minutos.</p> <p>Nível 5 – Manchester Azul (Não Urgente), ATS Categoria 5 (Menos urgente ou problemas clínico-administrativos), CTAS 5</p>

	(Não Urgente), ESI Grau 5: avaliação médica em até 120 minutos.
Códigos TUSS	Não se aplica.
Formato do dado	Tempo em minutos.
b) Total de pacientes que buscaram atendimento na unidade de emergência com classificação de risco nível 2	
Definição	Somatório dos pacientes admitidos na emergência com classificação de risco nível 2 no período de interesse.
Crítérios de exclusão	Não considerar pacientes com tempo de espera negativo, com registros duplicados ou desistentes.
Observações	Classificação de risco: Nível 1 – Manchester Vermelho (Emergente), ATS Categoria 1 (Risco Imediato à Vida), CTAS 1 (Ressuscitação), ESI Grau 1: avaliação médica imediata. Nível 2 – Manchester Laranja (Muito Urgente), ATS Categoria 2 (Risco Iminente à Vida), CTAS 2 (Emergência), ESI Grau 2: avaliação médica em até 10 minutos. Nível 3 – Manchester Amarelo (Urgente), ATS Categoria 3 (Potencial Ameaça à Vida/Urgência), CTAS 3 (Urgente), ESI Grau 3: avaliação médica em até 30 minutos. Nível 4 – Manchester Verde (Pouco Urgente), ATS Categoria 4 (Situação de potencial urgência ou de complicação/gravidade importante), CTAS 4 (Pouco Urgente), ESI Grau 4: avaliação médica em até 60 minutos. Nível 5 – Manchester Azul (Não Urgente), ATS Categoria 5 (Menos urgente ou problemas clínico-administrativos), CTAS 5 (Não Urgente), ESI Grau 5: avaliação médica em até 120 minutos.
Códigos TUSS	Não se aplica.
Formato do dado	Números inteiros.
7.2. Pacientes com classificação de risco nível 3	
c) Total de tempo de espera para o primeiro atendimento em pacientes com classificação de risco nível 3	
Definição	Somatório do tempo de espera na emergência para o primeiro atendimento, considerando o horário da triagem até o horário da primeira avaliação médica de todos os pacientes com classificação de risco nível 3 no período de interesse.
Crítérios de exclusão	Não considerar pacientes com tempo de espera negativo, com registros duplicados ou desistentes.
Observações	Classificação de risco: Nível 1 – Manchester Vermelho (Emergente), ATS Categoria 1 (Risco Imediato à Vida), CTAS 1 (Ressuscitação), ESI Grau 1: avaliação médica imediata. Nível 2 – Manchester Laranja (Muito Urgente), ATS Categoria 2 (Risco Iminente à Vida), CTAS 2 (Emergência), ESI Grau 2: avaliação médica em até 10 minutos. Nível 3 – Manchester Amarelo (Urgente), ATS Categoria 3 (Potencial Ameaça à Vida/Urgência), CTAS 3 (Urgente), ESI Grau 3: avaliação médica em até 30 minutos. Nível 4 – Manchester Verde (Pouco Urgente), ATS Categoria 4 (Situação de potencial urgência ou de complicação/gravidade importante), CTAS 4 (Pouco Urgente), ESI Grau 4: avaliação médica em até 60 minutos. Nível 5 – Manchester Azul (Não Urgente), ATS Categoria 5 (Menos urgente ou problemas clínico-administrativos), CTAS 5 (Não Urgente), ESI Grau 5: avaliação médica em até 120

	minutos.
Códigos TUSS	Não se aplica.
Formato do dado	Tempo em minutos.
d) Total de pacientes que buscaram atendimento na unidade de emergência com classificação de risco nível 3	
Definição	Somatório dos pacientes admitidos na emergência com classificação de risco nível 3 no período de interesse.
Critérios de exclusão	Não considerar pacientes com tempo de espera negativo, com registros duplicados ou desistentes.
Observações	Classificação de risco: Nível 1 – Manchester Vermelho (Emergente), ATS Categoria 1 (Risco Imediato à Vida), CTAS 1 (Ressuscitação), ESI Grau 1: avaliação médica imediata. Nível 2 – Manchester Laranja (Muito Urgente), ATS Categoria 2 (Risco Iminente à Vida), CTAS 2 (Emergência), ESI Grau 2: avaliação médica em até 10 minutos. Nível 3 – Manchester Amarelo (Urgente), ATS Categoria 3 (Potencial Ameaça à Vida/Urgência), CTAS 3 (Urgente), ESI Grau 3: avaliação médica em até 30 minutos. Nível 4 – Manchester Verde (Pouco Urgente), ATS Categoria 4 (Situação de potencial urgência ou de complicação/gravidade importante), CTAS 4 (Pouco Urgente), ESI Grau 4: avaliação médica em até 60 minutos. Nível 5 – Manchester Azul (Não Urgente), ATS Categoria 5 (Menos urgente ou problemas clínico-administrativos), CTAS 5 (Não Urgente), ESI Grau 5: avaliação médica em até 120 minutos.
Códigos TUSS	Não se aplica.
Formato do dado	Números inteiros.
Referências	<p>Health Quality Ontario. Health Quality Ontario Indicator Library, Average time patients waited for first assessment in emergency department – 2018. Acesso em: 15.01.19. Disponível em: http://indicatorlibrary.hqontario.ca/Indicator/Detailed/Averagetime-PIA/EN</p> <p>Brasil. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Indicadores Hospitalares Essenciais, Tempo de espera na urgência e emergência. 2012. Acesso em: 15.01.19. Disponível em: http://www.ans.gov.br/images/stories/prestadores/EACE-02.pdf</p> <p>União Nacional das Instituições de Autogestão em Saúde. Programa de Avaliação dos Prestadores de Serviços de Saúde. Ficha técnica dos indicadores, Tempo de espera na urgência e emergência. 2018. Acesso em: 15.01.19. Disponível em: https://www.unidas.org.br/download/uniplus/MA_05_MANUAL_FICHA_TECNICA_INDICADORES_5_ED_web_2018_08.pdf</p> <p>Canadá. Health Quality Ontario. Health Quality Ontario Indicator Results, Average time patients spent (wait and treatment) in emergency department. 2018. Acesso em: 15.01.19. Disponível em: https://hqontario.ca/System-Performance/Time-Spent-inEmergency-Departments</p> <p>Christino T.G.T. Avaliação e Classificação de Risco baseada no Sistema de Triagem Sul-Africano adaptada em um modelo de serviço de emergência. 2014. Acesso em: 16.01.19. Disponível em: http://www.inovarse.org/sites/default/files/T14_0128_5.pdf</p> <p>Carret M.V. et al. Características da demanda do serviço de saúde de emergência no Sul do Brasil. Ciências da Saúde Coletiva. 2011. Acesso em: 16.01.19. Disponível em: http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232011000700039.</p> <p>O'Dwyer G.O. et al. Avaliação dos serviços hospitalares de emergência do programa QualiSUS. Ciências da saúde coletiva. 14 (5). 2009. Acesso em 16.01.19. Disponível em: http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232009000500030.</p>

Tabela - Fórmulas dos cálculos que deverão ser considerados para as estratificações do indicador de tempo de espera para o 1º atendimento na emergência.

Classificação de risco nível 2	(total de tempo de espera para o primeiro atendimento em pacientes com classificação de risco nível 2) / (total de pacientes que buscaram atendimento na emergência com classificação de risco nível 2)
Classificação de risco nível 3	(total de tempo de espera para o primeiro atendimento em pacientes com classificação de risco nível 3) / (total de pacientes que buscaram atendimento na emergência com classificação de risco nível 3)