CEJAM

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relatório de Atividades Assistenciais

Hospital Guilherme Álvaro

Unidade de Terapia Intensiva Adulto

Convênio n.º 00125/2021

2022

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

GOVERNADOR
João Doria

SECRETÁRIO DE SAÚDE
Jean Carlo Gorinchteyn

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "DR. JOÃO AMORIM"

CEJAM

DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
Mário Santoro Júnior

GERENTE DE SERVIÇOS DE SAÚDE
Sirlene Dias Coelho

SUPERVISOR TÉCNICA DE SAÚDE
Luciana Cardoso

GERENTE TÉCNICO REGIONAL
Thalita Ruiz Lemos da Rocha

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL 5

1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM 5

1.2 Hospital Guilherme Álvaro - Convênio n.º 00125/2021 6

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES 7

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE 7

4. FORÇA DE TRABALHO 7

4.1 Dimensionamento - Colaboradores CLT 7

4.1.1 Dimensionamento UTI Adulto 30 leitos 7

4.1.2 Dimensionamento DA UTI COVID 10 leitos 8

4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT 8

4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas 12

4.3.1 Absenteísmo 12

4.3.2 Turnover 12

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho 13

5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS 13

5.1 Indicadores - Quantitativos 14

5.1.1 Saídas 14

5.1.2 Taxa de Ocupação 16

5.2 Indicadores - Qualitativos 17

5.2.1 Média de Permanência 17

5.2.2 Taxa de Mortalidade 18

5.2.3 Taxa de Reinternação 19

5.3 Indicadores - Segurança do Paciente 20

5.3.1 Densidade de Incidência de Pneumonia Associada (PAV) à Ventilação Mecânica (VM) 20

5.3.2 Taxa de utilização de Ventilação Mecânica (VM) 21

5.3.3 Densidade de Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Acesso Vascular Central 21

5.3.4 Taxa de utilização de Cateter Venoso Central (CVC) 22

5.3.5 Densidade de Incidência de Infecções do Trato Urinário (ITU) relacionada a cateter vesical 23

5.3.6 Índice de úlcera por pressão 24

5.3.7 Adesão às metas de Identificação do Paciente 24

5.3.8 Taxa de adesão ao protocolo de HM - 5 momentos 25

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 26

6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário 26

6.1.1 Avaliação do Atendimento 26

6.1.2 Avaliação do Serviço 27

6.1.3 Net Promoter Score (NPS) 27

6.2 Manifestações 28

6.2.1 Registros na Ouvidoria - Pesquisa de Satisfação 28

6.2.2 Registros na Ouvidoria - Interna/Hospital 29

7. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO 30

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM

O Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim" - CEJAM é uma entidade sem fins lucrativos fundada em 20 de maio de 1991 por um grupo de médicos, advogados e profissionais de saúde do Hospital Pérola Byington - Centro de Referência da Saúde da Mulher e de Nutrição, Alimentação e Desenvolvimento Infantil – CRSMNADI para dar apoio àquela Instituição.

Seu nome é uma homenagem ao Dr. João Amorim, médico obstetra, um dos seus fundadores e 1º Diretor Clínico do Hospital Pérola Byington, com ampla experiência na administração em saúde.

Com o lema "Prevenir é Viver com Qualidade", é qualificado como Organização Social (OSS) em vários municípios com reconhecida experiência na gestão de serviços de saúde, atuando por meio de contratos de gestão e convênios em parceria com o Poder Público.

Atualmente, o CEJAM conta com mais de 120 serviços e programas de saúde nos municípios de São Paulo, Mogi das Cruzes, Rio de Janeiro, Peruíbe, Cajamar e Campinas, sendo uma Instituição de excelência no apoio ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Visão

"Ser a melhor instituição nacional na gestão de saúde populacional".

Missão

"Ser instrumento transformador da vida das pessoas por meio de ações de promoção, prevenção e assistência à saúde".

Valores

- Valorizamos a vida;
- Estimulamos a cidadania;
- Somos éticos;

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

- Trabalhamos com transparência;
- Agimos com responsabilidade social;
- Somos inovadores;
- Qualificamos a gestão.

Pilares Estratégicos

- Humanização;
- Atenção à Saúde;
- Equipe Multidisciplinar;
- Geração e Disseminação de Conhecimento;
- Tecnologia da Informação;
- Ecossistema em Saúde.

Lema

"Prevenir é Viver com Qualidade".

1.2 Hospital Guilherme Álvaro - Convênio n.º 00125/2021

Em 01/12/2021 iniciou o novo convênio 00125/2021, o referido convênio visa a implantação e o gerenciamento técnico de **40 (quarenta) leitos de UTI Adulto**, sendo **20 (vinte) leitos** ao cuidado intensivo de pacientes em estado clínico geral e obstétrico, **10 (dez) leitos** para pacientes cardiológicos, **10 (dez) leitos** para pacientes graves oriundos da Pandemia do COVID-19 (Coronavírus)e geral, garantindo a assistência em conformidade com a Instrução Normativa RDC 07 de 24 de fevereiro de 2010, do Ministério da Saúde/Agência Nacional de Vigilância Sanitária e outras legislações pertinentes, que dispõem sobre os requisitos mínimos para o funcionamento de um UTI.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas na unidade são monitoradas por sistema informatizado (INPUT e EPIMED) e planilhas de excel para consolidação dos dados.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas no período de **01 a 30 de novembro de 2022**.

4. FORÇA DE TRABALHO

A força de trabalho efetiva no período avaliado foi de 116 (cento e dezesseis) colaboradores contratados por processo seletivo (CLT). O quadro abaixo apresenta a relação de colaboradores (CLT) previstos e efetivos no período de referência, estratificados por cargo.

4.1 Dimensionamento - Colaboradores CLT

4.1.1 Dimensionamento UTI Adulto - 30 leitos

Setor	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativa	Assistente Administrativo (40h)	1	1	☑
Assistencial - Enfermagem	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	3	3	☑
	Coordenador de Enfermagem (40h)	1	1	☑
	Enfermeiro (36)	7	7	☑
	Enfermeiro (36h) - noturno	7	7	☑
	Enfermeiro para tratamento dialítico (36)	2	2	☑
	Técnico de Enfermagem (36h)	35	35	☑
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	33	33	☑
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h)	1	1	☑
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h) - noturno	1	1	☑
Total		**91**	**91**	☑

Fonte: Santos - HGA - UTI Adulto (40 leitos) - rev 08 a - execucao 01-assinado

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

4.1.2 Dimensionamento UTI cardiológica - 10 leitos

Setor	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativa	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	1	1	☑
Assistencial - Enfermagem	Enfermeiro (36)	3	3	☑
	Enfermeiro (36h) - noturno	3	3	☑
	Técnico de Enfermagem (36h)	12	12	☑
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	12	12	☑
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h)	1	1	☑
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h) - noturno	1	1	☑
Total		**33**	**33**	☑

Fonte: Santos - HGA - UTI Adulto (40 leitos) - rev 08 a - execucao 01-assinado

4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

Setor	Cargo	Colaborador	Nº Conselho
UTI (30 leitos)	Assistente Administrativo	01 (M/T). Monyke Silva	N/A
	Auxiliar Técnico Administrativo	01 (M/T). Barbara Maria Santos Laus	N/A
		02 (M/T). Erica Oliveira dos Santos	N/A
		03 (M/T). Maisa dos Santos Evangelista	N/A
	Coordenador de Enfermagem	01 (M/T). William dos Santos	502.778
	Enfermeiro	01 (D). Elaine Silva Liberato	555.211
		02 (D). Rosemeire Helena Alves Ferreira	391.167
		03 (D). Jorge William Araujo Alves	583.925
		04 (D). Karine Nunes da Silva	443.204
		05 (D). Leticia Fernanda Rabelo Guedes	659.259
		06 (D). Daniela Guillen Garcia Rodrigues	117.061
		07 (D). Jose Victor Calderaro Zanin	613696
		08 (N). Adriana Santana Nery	451.059
		09 (N). Richele dos Santos Teixeira	285.730
		10 (N). Erica Miriam Fernandes	614.458
		11 (N). Eduarda Silva de Andrade	447.587
		12 (N). Miracleia Torres Leonel	331.983
		13 (N). Natalia da Silva Moraes Nascimento	626.893
		14 (N). Erica Sousa Barreto	256.268
		01 (M/T). Jeferson Francisco de Souza	230.952

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

	Enfermeiro - Trat. Dialítico	02 (M/T). Aline Araujo da Silva **(Afastamento INSS)**	636.573
		03. (M/T). Aline Coeli Rueda **(cobertura da Aline Araújo)**	656376
	Técnico de Enfermagem	01 (D). Carolina Souza Santos de Jesus	1.472.086
		02 (D). Kelly Cristina Rodrigues Perez	1.305.914
		03 (D). Marcelo de Souza	1.574.317
		04 (D). Maria Alessandra Gomes dos Santos	1.608.841
		05 (D). Barbara Cristina Vietes Martines	1.450.663
		06 (D). Bruna Leite da Silva	1.052.134
		07 (D). Dilson Santos de Jesus	1.557.027
		08 (D). Evellyn Miranda de Almeida	1.594.171
		09 (D). Mario Santos da Conceição	1.533.445
		10 (D). Camila Emanuela Games Alves	1.148.917
		11 (D). Liliane Alves dos Santos	1.523.033
		12 (D). Andre Luiz de Almeida	1.311.160
		13 (D). Antonio Manoel da Silva	1.266.612
		14 (D). Kelle Cristina Assunção Chantar	1.450.667
		15 (D). Diana Fernandes de Souza	1.581.503
		16 (D). Alessandra Cristina de Oliveira Santos	926.013
		17 (D). Michele do Nascimento	1.431.741
		18 (D). Jorge Alexandre dos Santos Oliveira	727.080
		19 (D). Luciene Raquel Silva Barreto	1.493.343
		20 (D). Carolina Pinto Macedo	302.271
		21 (D). Tarciana Paulo de Araujo	1.482.689
		22 (D). Edilene Santos Pereira	1.385.661
		23 (D). Luciano Pires dos Santos	1.513.093
		24 (D). Solange Conceição Correia de Lima	1.172.873
		25 (D). Andressa Dias Gonzales	1.302.227
		26 (D). Angela Batista da Silva	546.344
		27 (D). Erick Leoncio de Freitas	1.138.619
		28 (D). Maria Cristina Souza da Silva	1.033.409
		29 (D). Rayane Aparecida P do Carmo	1.533.805
		30 (D). Fernando Cuba de Lima	1.214.501
		31 (D). Thais Rodrigues Soares dos Santos	1.517.656
		32 (D) Lívia Pontes dos Santos	1.545.007
		33 (N) Ademar Wellington Tadeu do Val	1.576.941
		34 (N). Margaraiza Alenor Miranda	351.736
		35 (N). Juliana Lira Mendonça	1.381.835
		36 (N). Jaqueline Oliveira da Silva	1.164.111

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

		37 (N). Antonio Carlos dos Santos Filho	1.640.536
		38 (N). Marly Lyra dos Santos Silva	861.390
		39 (N). Monica Cardoso Fonseca	1.402.078
		40 (N). Jucielma Barreto Alves	1.518.415
		41 (N). Ricardo Rodrigues Oliveira	1.164.745
		42 (N). Valdineide Vieira dos Santos Rocha	1.540.555
		43 (N). Renato Sanches Farias	915.415
		44 (N). Veronica Andrade Silveira	1.603.183
		45 (N). Leandro Pereira da Silva	1.516.952
		46 (N). Felipe Rodrigues da Silva	1.505.532
		47 (N). Gloria Aparecida De Jesus Brito	942.061
		48 (N). Julio Cesar dos Santos	1.048.491
		49 (N). Renato Santo Fé	1.544.909
		50 (N). Erica Cristina de Sousa Maniçoba	1.430.896
		51 (N). Iris Fernanda Rodrigues	671.536
		52 (N). Diego Paixao de Oliveira	1.526.420
		53 (N). Débora Costa Calixta	1.381.829
		54 (N). Deisiane Alves da Silva	1.250.439
		55 (N). Marcelo Novaes Monteiro	763.668
		56 (N). Daniela Scodeler dos S Madalena	609.642
		57 (N). Jhonathan Cassemiro da Silva	1.281.894
		58 (N). Adriana da Silva Tibiriça	746.932
		59 (N). Verenice silva Cesar de Souza	591.589
		60 (N). Paloma Ferreira de S Notori	274.490
		61 (N). Monica D' Arienzo dos Santos	1.239.181
		62 (N). Ilza Cristina dos Santos	926013
		63 (N). Josiana Marciana da Silva	1.586.458
		64 (N). Thiago Luiz da Silva	1.343.974
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico	01 (D). Gabriel Jacintho Souza	1.504.088
		02 (N). Clea de Oliveira Silva	123.2367
UTI COVID (10 leitos)	Auxiliar Técnico Administrativo	01 (M/T). Fabio Souto dos Reis	N/A
	Enfermeiro	01 (D). Paulo Sergio Carrinho Mendes	123.413
		02 (D). Harene Hidemi Hirazawa Matsuİ	513.315
		03 (D). Ellen Karina dos Santos	444.011
		04 (N). Tatiana Braga Ramos	662.199
		05 (N). Danielle Santos Rodrigues da Silva	127.666

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

		06 (N). Patricia Honorato de Paula	393466
	Técnico de Enfermagem	01 (D). Carla Goez Bezerra	662.932
		02 (D). Tatiane Santos Oliveira	1.640.536
		03 (D).Adriana Batista Feitosa	1.149.189
		04 (D) Beatriz Pessoa Alves	1.287.846
		05 (D). Natalia Nascimento de Oliveira	956.896
		06 (D). Wellington de Jesus Almeida	961.282
		07 (D). Thais da Silva Santos	995.048
		08 (D) Luciano de Campos Candido.	988.154
		09 (D).Rebeca Esteves Oliveira Santos	1.449.110
		10 (D). Rogerio das Chagas de Oliveira	1.005.801
		11 (D). Andrea dos Santos	1.665.856
		12 (D). Viviane de Morais Rodrigues	1.511.544
		13 (N). Ana Clara Xavier Santos	1.632.139
		14 (N). Mirela Canário Reis	1.337.661
		15 (N). Sabrina Correia de Lima	1.300.209
		16 (N). Lauriani Fatima Pereira	813.916
		17 (N). Monica Marcia Carvalho Brito	870.934
		18 (N). Stephen Costa Nascimento	1464418
		19 (N). Aline Roberta Romanin Gonvalves	1.021.595
		20 (N). Rafael Ortega Torres e Silva	1.286.282
		21 (N). Julia de Assis Severi	1.697.669
		22 (N). Andreia Cristina de Souza	1.648.416
		23 (N). Maria Gabriela dos Santos	842.490
		24 (N). Vinicius Braga R Evangelista	1.442.864
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico	01 (D). Thaina dos Santos Oliveira	1.452.963
		02 (N). Alexsandro da Silva Mattos	562.673

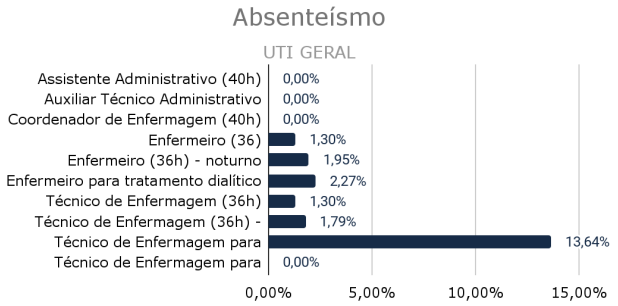
Legenda: (N) - Noturno; (D) - Diurno; (M/T) - Manhã/Tarde; N/A - Não se aplica.

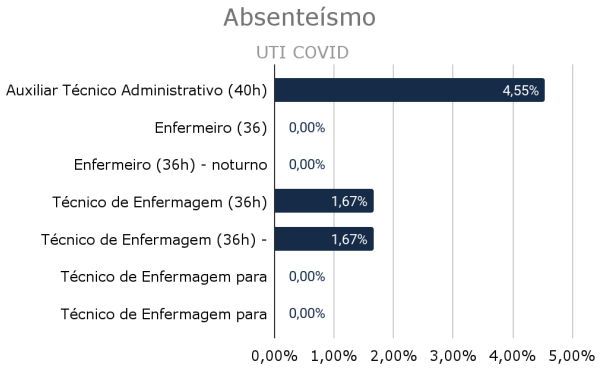
Mediante aos quadros acima, verificamos que 100% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho. Ressaltamos que todos os itens da **"Força de Trabalho" (item 4)** deste relatório acompanham as datas de fechamento de folha para pagamento, sendo assim de **11 de outubro de 2022 a 10 de novembro de 2022**.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo

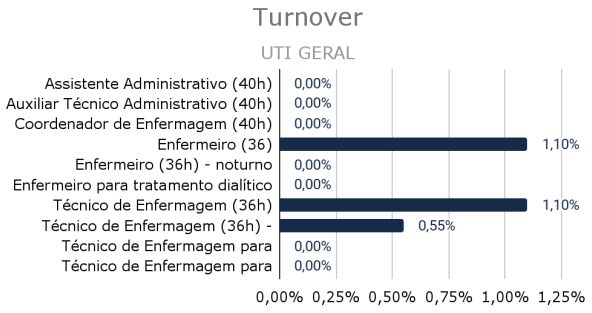




Durante o mês de referência, considerando o período de apontamentos para pagamento em folha (11/10/2022 à 10/11/2022), 39 (trinta e nove) ausências de funcionários foram identificadas, sendo 36 (trinta e seis) classificadas como faltas justificadas por meio de atestados médicos e 03 (três) por falta injustificada. Destas ausências, 06 (seis) corresponderam a equipe de enfermeiros, 32 (trinta e duas) a equipe de técnicos de enfermagem, 1 (um) a equipe administrativa

4.3.2 Turnover

Durante o mês de referência (11/10/2022 à 10/11/2022) houveram 05 (cinco) processos admissionais e 03 (quatro) processos demissionais. Destes, 06 (seis) referente a equipe técnica de enfermagem e 02 (dois) referente a equipe de enfermeiros. Ressalto que conforme descrito acima nosso quadro está 100% completo em comparação com plano de trabalho.



UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

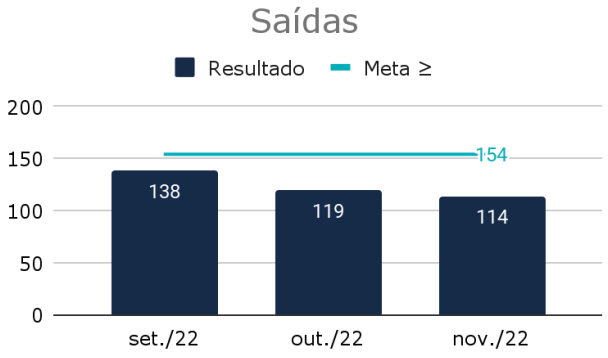
No mês de referência não houve registros de acidentes de trabalho.

5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

Os indicadores são fundamentais para o planejamento e avaliação da unidade, direciona para aspectos relacionados à efetividade da gestão, seu desempenho e a qualidade da assistência ofertada. Nesse sentido, os dados apresentados a seguir retratam as atividades realizadas no UTI Adulto - HGA no período de referência.

5.1 Indicadores - Quantitativos

5.1.1 Saídas



Tipo de Saída	Nº de Saídas
Alta	0
Transferência Interna	99
Transferência Externa	0
Óbitos < 24h	1
Óbitos > 24h	14
Total	**114**

Análise crítica:O indicador corresponde a todas as saídas das unidades de terapia intensiva, o que compreende: alta, transferência interna, transferência externa e os óbitos ocorridos no período.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

No mês avaliado, foram realizadas 114 saídas, a taxa de ocupação esteve de acordo com as vagas solicitadas via NIR e de acordo com planilha de vagas disponíveis e fichas aceitas pelo NIR. Foram **rejeitadas** 22 solicitações de vagas **de UTI pelo núcleo interno de regulação** no período, sendo 6 pacientes aceitos em outros serviços, 01 ficha rejeitada por óbito na origem, 05 fichas canceladas pela origem, 01 ficha negada por evasão na origem, 09 fichas negadas sem critérios de UTI. Mantivemos 39 leitos operacionais sendo 01 leito bloqueado na UTI Geral para a realização de terapias renais substitutivas dos pacientes internados na enfermaria conforme alinhamento da diretoria. Lembramos que as fichas colocadas no grupo do NIR são apenas para ciência da equipe e priorizamos atender os pacientes e morbidades que estejam dentro da referência do Hospital Guilherme Álvaro. A realidade de leitos disponíveis para unidade COVID a partir do dia 16/11/22 passa a contar com demandas específicas relacionadas à pandemia impactandol nesse indicador, particularmente afetado pela demanda que não correspondeu à necessidade de saídas da unidade.

- 19 leitos destinados a UTI Geral , pois 01 leito é destinado a realização de hemodiálise da clínica médica- **UTI 2ºandar**
- 10 leitos destinados a unidade coronariana - **UTI 1ºandar**
- **UTI térreo:** Devido à crescente demanda de solicitações de vagas de UTI para o tratamento da COVID-19 a pedido da diretoria no dia 16 de novembro de 2022 ampliamos os leitos covid para 10 leitos operacionais, ficou acordado que atendemos as demandas via regulação CROSS e demandas internas via núcleo interno de regulação.

UTI Geral: foram realizadas 78 saídas, sendo 64 transferências internas realizadas devido a melhora no quadro, 13 óbitos com o tempo superior a 24 horas de internação, 01 um óbito com o tempo menor que 24 horas de internação.

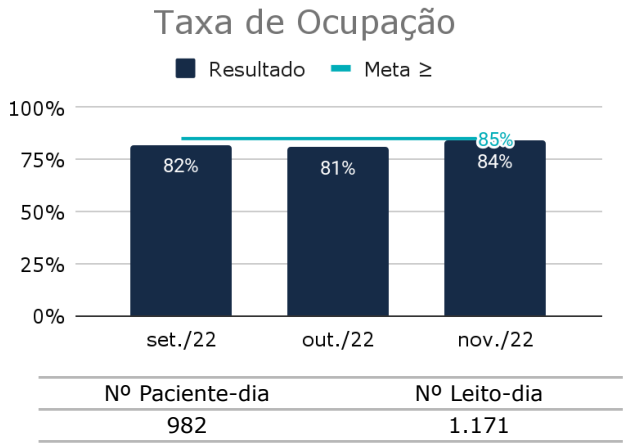
UTI coronariana: foram realizadas 26 saídas, sendo 26 transferências interna com melhora no quadro, não tivemos óbitos registrados no período.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

UTI Covid-19: foram realizadas 10 saídas, sendo 09 transferências internas devido a melhora do quadro, 01 óbito com tempo de internação superior a 24 horas.

Vale reforçar que diariamente no grupo de regulação são feitas as altas da UTI, porém esse giro de leito depende de leitos vagos na enfermaria regulados pelo NIR, o que foi perceptível diariamente foi a escassez de vagas em ambiente de enfermaria o que é um impeditivo de saída destes pacientes que permanecem aguardando uma vaga de enfermaria internados na UTI.

5.1.2 Taxa de Ocupação



Análise crítica:A taxa de ocupação global envolve os leitos de terapia intensiva 2° Andar, UCO 1° Andar e Térreo.

Nos leitos destinados à unidade coronariana tivemos uma taxa de ocupação de 90,67%, aumento de 5,83% em comparação ao mês anterior. Apesar de manter os leitos de UCO direcionados para as demandas de doenças cardiovasculares, vagas cedidas externas e internas via núcleo interno de regulação e suporte para as solicitações de porta balão o giro de leitos continua sendo prejudicado pelo aumento da média de permanência dos pacientes internados no período,que vem aumentando a cada mês, os dias evitáveis contribuem também baixa rotatividade do setor. Nos números de solicitações de vagas para o porta balão, tivemos uma melhora em nosso indicador, tivemos 7 solicitações de vagas de UTI com apenas 02 casos elegíveis que atendiam os critérios do projeto, outro

ponto que prejudica o indicador são os pacientes de longa permanência aguardando vaga para hospitais com suporte de cirurgia cardiovasculares, esses pacientes são inseridos no CROSS para uma possível transferência, o recurso continua sendo dificultoso em nossa região prejudicando o indicador.

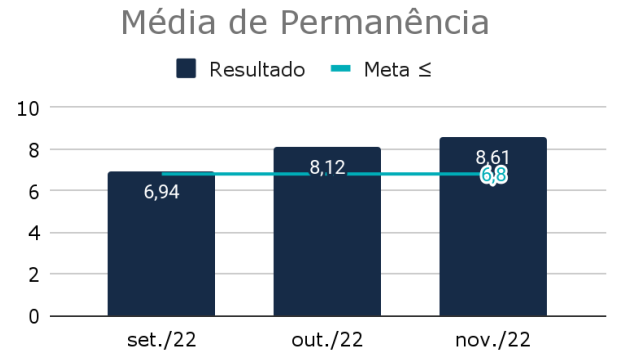
Na UTI geral encontramos uma taxa de ocupação de 82,88% um aumento de 3,07%, mantivemos a estratégia de absorção de solicitações de vagas internas, dando apoio de suporte intensivo para os leitos de enfermaria e reservas das cirurgias eletivas, vagas externas reguladas via CROSS que são ofertadas para essa unidade. A unidade também oferece suporte para pacientes que necessitam de terapia renal substitutiva nas enfermarias, foram realizadas 74 sessões de hemodiálise no período. Nossa taxa de ocupação continua sendo prejudicada pelo baixo giro de leitos, devido a dificuldade em realizar as altas das UTI,s por conta da ausência de leitos de enfermaria no momento da alta, mesmo com acompanhamento do núcleo interno de regulação das solicitações de vagas de enfermaria os dias evitáveis prejudicam o indicador assim como os pacientes internados no período de longa permanência.

Na UTI térreo a análise do indicador fica prejudicada devido às alterações dos leitos de UTI para atendimento COVID proposto pela diretoria técnica no dia 16 de novembro de 2022 e completamente dependente da demanda externa que reduziu ao longo de duas a três semanas. A taxa de ocupação encontrada foi de 75,88%.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

5.2 Indicadores - Qualitativos

5.2.1 Média de Permanência



Nº Paciente-dia	Nº de Saídas
982	114

Análise crítica: Estamos em alinhamento com o NIR em busca de mecanismos para reduzirmos os impactos negativos neste indicador. Indisponibilidade de leitos, tempo elevado de espera de leitos de enfermaria com isolamento e dias evitáveis são um desafio para ajuste neste ponto do processo, tivemos um total de 21 pacientes aguardando leito de enfermaria, totalizando 38 dias evitáveis de internação em UTI, com uma média encontrada de 2.23 dias evitáveis nas altas da UTI. entendemos que o acompanhamento dos gestores dos contratos para alinhamentos de toda ordem.

Na **UTI Geral** a média de permanência encontrada foi de 7,45 dias, tivemos uma sensível melhora no indicador, observamos que o indicador está atrelado a melhora no indicador de dias evitáveis, sendo assim o nosso alvo de melhoria constante junto a diretoria técnica e gestores do contrato. Dos pacientes de longa permanência que interferem em nosso indicador tivemos 07 casos de pacientes de longa permanência, **M.S.E.R** paciente com o diagnóstico de PO de colectomia a direita, Sepse de foco abdominal, traqueostomizado em terapia renal substitutiva, paciente com diversas reinternações em UTI sem previsão de alta, **M.G.F.L.G** paciente com diagnóstico de sepse de foco urinário com tempo de internação em UTI superior a 10 dias, **D.F.C.I** paciente vítima de afogamento grave, em ventilação mecânica com tempo de internação superior a 10 dias, **J.V.M.S** paciente jovem com quadro de AVCI, traqueostomizada em ventilação

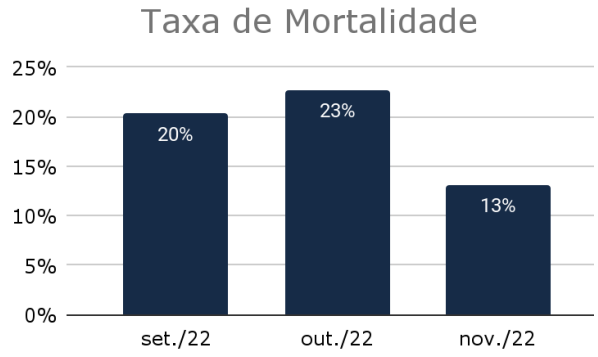
mecânica optado por cuidados proporcionais, **F.T.S** paciente com quadro de Guillain Barret traqueostomizado dependente de ventilação mecânica com internação superior a 10 dias, **M.A.S** paciente com diagnóstico de entrada de EAP, grave com tempo de internação superior a 10 dias, **A.A.T** paciente com quadro de AVC com tempo de internação superior a 10 dias, com o alinhamento com o NIR na busca da redução dos dias evitáveis, encontramos dificuldades na busca por leitos de enfermaria prejudicando este indicador, com paciente aguardando até 09 dias em leito de UTI a sua alta para enfermaria.

Na **UTI coronariana** a média de permanência foi de 10,46 dias aumento de 1,69 dias comparado ao mês anterior, no período estamos com 04 pacientes de longa permanência, **H.D.S** paciente com quadro de infarto agudo do miocárdio com tempo de internação superior a 10 dias de UTI, **J.R.V.F** paciente com diagnóstico de infarto agudo do miocárdio com o tempo de internação superior a 10 dias, **V.D.M** paciente com diagnóstico de choque cardiogênico,paciente grave, sem perspectiva de alta com tempo de permanência superior a 40 dias, **E.P.B** paciente com diagnóstico de ICC descompensado com tempo de internação prolongado na unidade, aguardando cirurgia cardíaca com consulta agendada na Santa Casa de Misericórdia de Santos para o dia 11 de janeiro de 2023. Pacientes de longa duração e a dificuldade no giro de leitos contribuem para o impacto negativo no indicador.

UTI COVID-19 o tempo médio foi de 12,9 dias de internação, a complexidade do paciente justificado pelo SAPS encontrado neste mês contribuiu para melhoria no indicador, outro ponto em questão, no protocolo da infectologia os pacientes necessitam de 02 testes negativos para serem transferidos para a enfermaria, impedindo o giro rápido dos leitos. São também limitadas as altas conforme tempo de positividade para o teste e orientações CCIH. Não contamos com enfermaria covid o que limita a agilidade nas altas para enfermaria relacionadas à solicitações via CROSS e à indisponibilidade nos hospitais referenciados.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

5.2.2 Taxa de Mortalidade



Nº Óbitos	Nº de Saídas
15	114

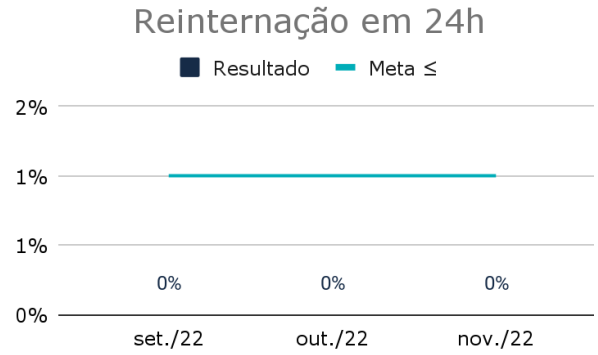
Análise crítica: Taxa de Mortalidade UCO: 0% (CONFIRMADO OS DADOS, NÃO TIVEMOS ÓBITOS) SAPS MEDIO UCO 50,20, cuja mortalidade esperada seria de 17,35%. SMR 0.

TAXA DE MORTALIDADE UTI GERAL 17,95% , SAPS MÉDIO DE 59,95 cuja mortalidade esperada é 35,6%, conferindo SMR da unidade de 0,50.

TAXA DE MORTALIDADE COVID 10% e esperada de 5,74%. Isso confere um SMR de 1,74%.

SAPS MÉDIO 38,94. Lembramos que a metodologia para análise do SMR para patologia Covid merece ressalva pois não foi validada para disfunção orgânica superior à 48 horas da admissão.

5.2.3 Taxa de Reinternação



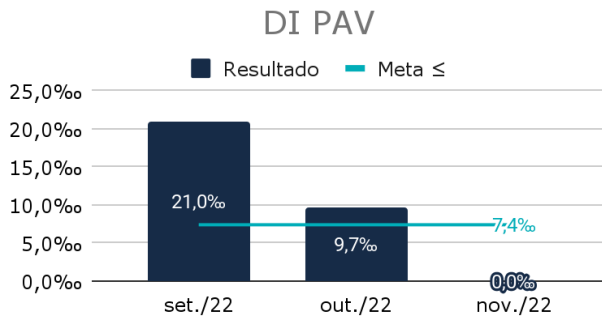
Nº Reinternações	Nº de Saídas
0	114

Análise crítica: Não tivemos reinternações no período. Identificamos oportunidade de melhoria do cruzamento de dados da internação do paciente após a alta da UTI em outras unidades (UCO? GERAL/UTI térreo/UCO) que impossibilitem a análise de internação em setores distintos.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

5.3 Indicadores - Segurança do Paciente

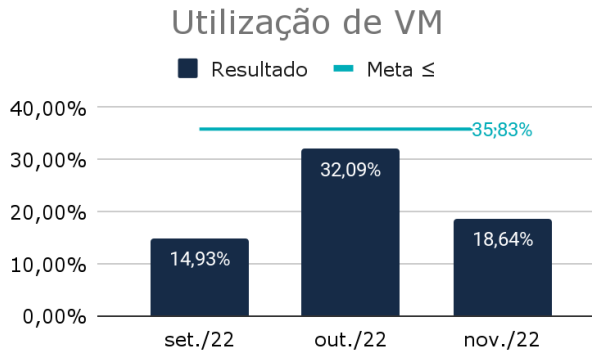
5.3.1 Densidade de Incidência de Pneumonia Associada (PAV) à Ventilação Mecânica (VM)



Nº Casos novos de PAV	Nº Paciente-dia em VM
0	183

Análise crítica: No mês de novembro não houveram casos de PAV. A diminuição da taxa de utilização de VM e adesão ao protocolo podem ter contribuído para esta diminuição.

5.3.2 Taxa de utilização de Ventilação Mecânica (VM)

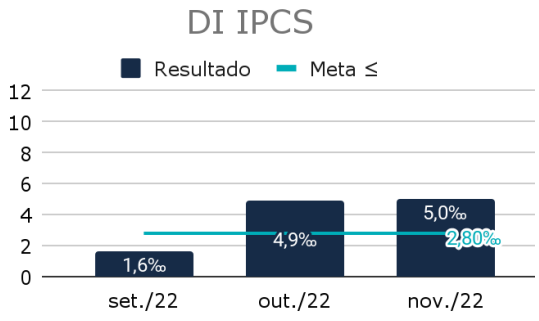


Nº Paciente-dia em VM	Nº Paciente-dia
183	982

Análise crítica: A taxa de utilização de VM apresentou uma diminuição importante no mês de novembro quando comparado ao mês anterior. Com a diminuição de leitos da UTI Geral de 20 para 10 leitos e redirecionamento desses 10 leitos para atender a nova demanda da COVID e considerando esta, ainda com número reduzido de pacientes com uso de VM, a taxa de utilização diminuiu. A gravidade dos pacientes também pode ter influenciado nessa queda.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

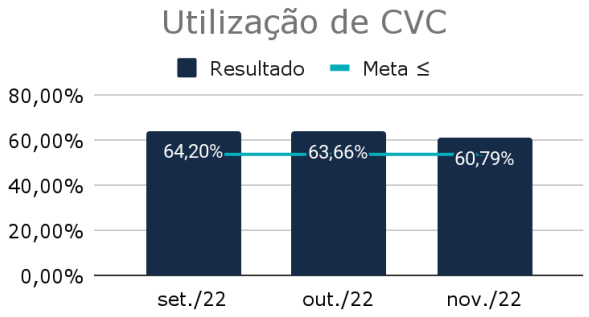
5.3.3 Densidade de Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Acesso Vascular Central



Nº Casos novos de IPCS	Nº Paciente-dia com CVC
3	597

Análise crítica: Tivemos 03 casos notificados de IPCS, neste mês como ação de prevenção foi realizado o treinamento de Higiene de Mãos,junto com a CCIH está sendo desenvolvido um projeto piloto de criação de estratégias para prevenção de IRAS, em reunião com a CCIH identificamos como fragilidade a padronização de insumos necessários para prevenção de IRAS, prejudicando assim este indicador.

5.3.4 Taxa de utilização de Cateter Venoso Central (CVC)

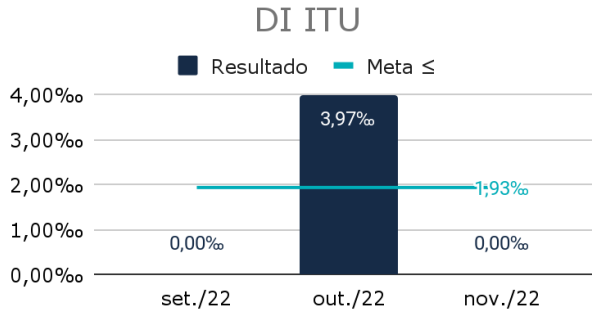


Nº Paciente-dia com CVC	Nº Paciente-dia
597	982

Análise crítica: taxa de utilização CVC está de acordo com o perfil de gravidade dos pacientes sendo a taxa de desinvasão, a indicação e a permanência dos dispositivos discutidos diariamente em visita multiprofissional com acompanhamento do PROADI SUS. Alta incidência de pacientes dialíticos na unidade perfaz parte dos casos que necessitam acesso para diálise com cateter de curta permanência.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

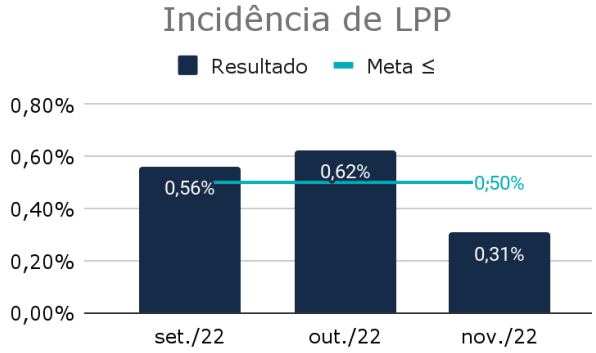
5.3.5 Densidade de Incidência de Infecções do Trato Urinário (ITU) relacionada a cateter vesical



Nº Casos novos de ITU	Nº Paciente-dia com SVD
0	419

Análise crítica: Não tivemos casos de ITU notificados pela CCIH no período.

5.3.6 Índice de úlcera por pressão

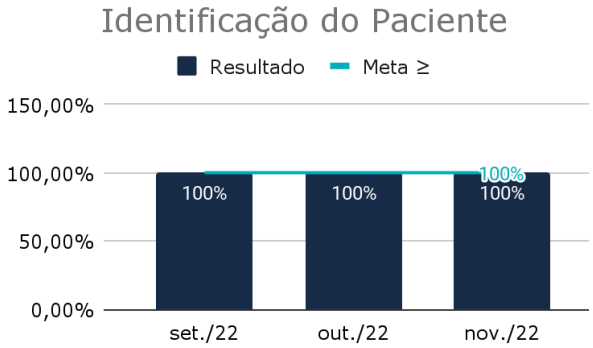


Nº Casos novos de LPP	Nº Pacientes-dia com risco de adquirir LPP
3	982

Análise crítica: Mantivemos a vigilância sobre mudança de decúbito sinalizada em visita multiprofissional para redução deste indicador, os casos notificados são de pacientes de longa permanência internados durante o mês de Novembro, pacientes que necessitam de suporte nutricional adequado, grande parte deles com uso de aminas vasoativas e uso de ventilação mecânica prolongada, prejudicando tal meta.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

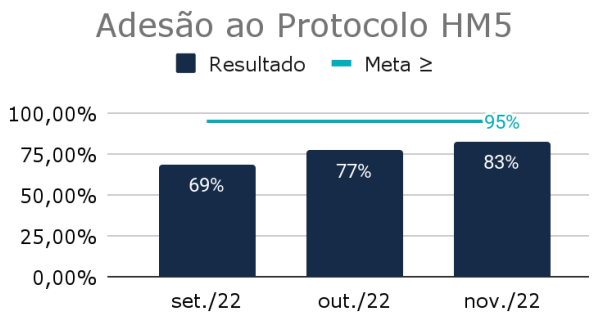
5.3.7 Identificação do Paciente



Nº Paciente-dia com pulseira de identificação	Nº Paciente-dia
982	982

Análise crítica: Temos mantido nosso compromisso histórico de identificação de 100% dos pacientes admitidos na unidade. Neste mês, reforçamos o uso da pulseira de identificação padrão resistente à água, adoção da identificação beira leito com a classificação de risco. Recebemos a visita do Núcleo de segurança ao paciente no dia 22 de novembro de 2022 validando o nosso compromisso com a meta 1 Internacional de segurança ao paciente.

5.3.8 Taxa de adesão ao protocolo de HM - 5 momentos



Nº Adesões	Nº de oportunidades observadas de higiene de mãos
159	192

Análise crítica:. No mês de Novembro realizamos a nossa ação de higiene das mãos e a importância dos 5 momentos, buscamos diariamente a melhoria do indicador. Em reunião com a CCIH vamos definir os novo de time de Higiene das Mãos, onde será definido o guardião da higiene das mãos, esse membro ficará responsável por difundir entre as equipes a importância da higienização de mãos na prevenção das IRAS.

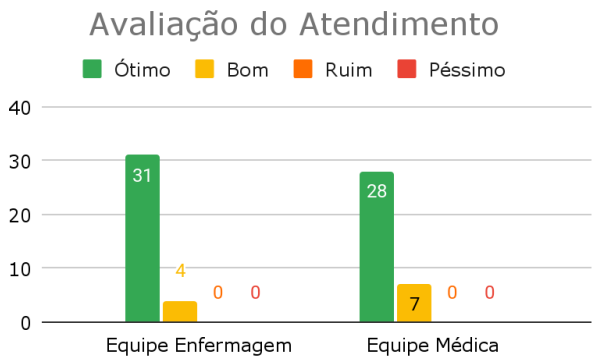
UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

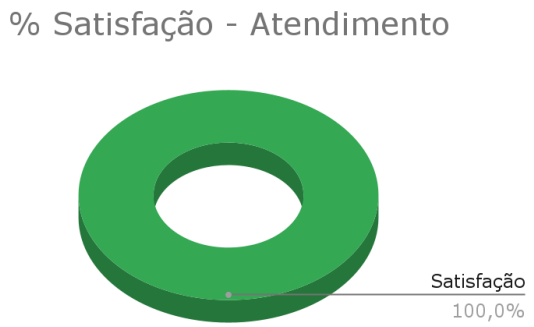
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. No período avaliado, tivemos o total de **35 formulários preenchidos.** Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

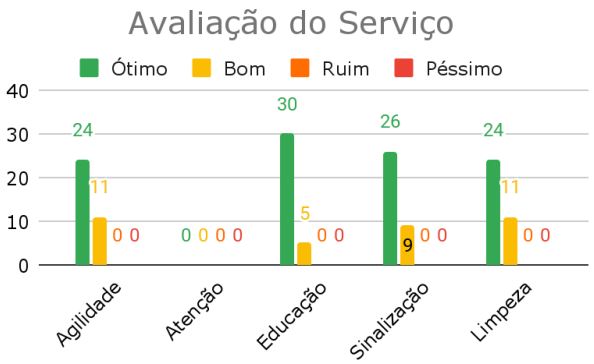
6.1.1 Avaliação do Atendimento

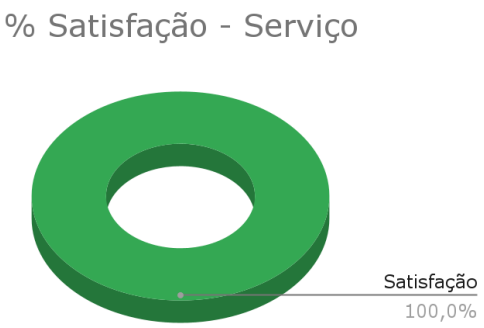




O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da Equipe Médica e de Enfermagem. No período tivemos avaliações que tiveram uma satisfação demonstrando uma percepção positiva do usuário ao atendimento assistencial.

6.1.2 Avaliação do Serviço

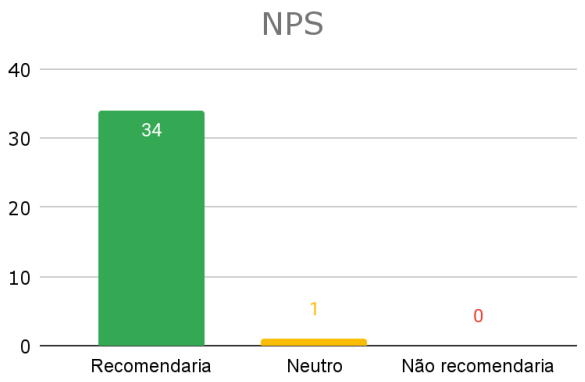




UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a agilidade, educação, sinalização e limpeza.
O número correspondente a insatisfação é referente às sugestões dos pacientes, tais sugestões serão encaminhadas ao setor responsável.

6.1.3 Net Promoter Score (NPS)



O indicador avalia a satisfação do usuário em relação a probabilidade dele recomendar o serviço. No período avaliado, 34 dos pacientes/acompanhantes que se manifestaram via formulário, recomendariam o serviço de UTI Adulto.

6.2 Manifestações

6.2.1 Registros na Ouvidoria - Pesquisa de Satisfação

Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas e, quando necessário, são respondidas apurando os fatos e adotando as providências oportunas.

Manifestações	
Sugestão	2
Crítica	1
Dúvidas	0
Elogio	26
Em Branco	6

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

Abaixo as transcrições das manifestações dos usuários quanto ao serviço do setor.

Manifestações			
Data	**Tipo**	**Descrição**	**Ação**
08/11/2022	Elogios	só tenho a agradecer a toda Equipe de enfermagem por todo o cuidado que tiverão comigo. gratidão a todos muito obrigada ass: Michele	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
09/11/2022	Elogios	Gostaria de Parabenizar a equipe de enf, que me atendeu nesses 6 dias de covid que s/ eles talvez eu não teria conseguido!!! Em especial a enfermeira Dani e sua equipe de seres excipicionais alem de humanos super dedicados Maria , Aline, Andreia, Rafael, Vinicius, Julia espero não ter esquecido de ninguem ... Vocês são incriveis e Obg por tudo s2	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
09/11/2022	Elogios	Gratidão Obrigada a Todos que cuidou de mim.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
09/11/2022	Crítica	Descontente com o tratamento vindo dos cirurgiões! Os mesmos entram no quartos sem se identificar eu mesma os apelidei de "Deuses Supremos"... Sem clareza nas palavras e não fazem questão alguma em explicar ao paciente que é tratado na 3ª pessoa mesmo estando presente. Muito o que aprender sinto isso acontecer num local onde se tem uma ótima equipe.	O caso será avaliado pela alta gestão com intuito de criarmos uma plano de ação para evitarmos problemas futuros.
10/11/2022	Sugestão	Televisão no setor calendário e relógio.	A sugestão será encaminhada à diretoria tecnica.
10/11/2022	Elogios	Parabéns , adrina e a toda equipe.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
14/11/2022	Elogios	Especial á todos e enfermeira Tatiana e a equipe	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
18/11/2022	Elogios	OTIMO ATENDIMENTO EQUIPE NOTURNO ENFª DANIELA TÉCNICOS - MARIA GABRIELA. JULIA. ANDREIA, ALINE, RAFAEL, VINICIOS.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

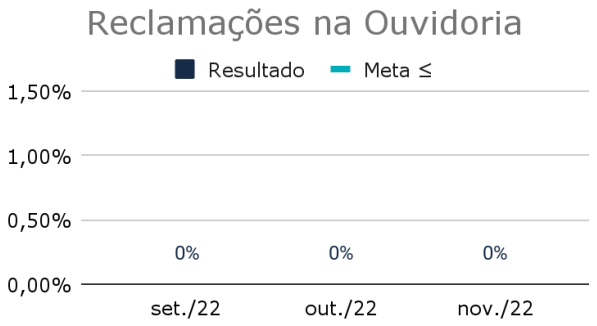
25/11/2022	Elogios	EQUIPE NOTURNA PATRICIA SABRINA LAURE ANA ESTEFANE MIRELA EDUCADAS ATENCIOSAS EQUIPE NOTA 10	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
30/11/2022	Elogios	agradecimento de coração aos plantão diurno principalmente as técnica Tatiane e Welligton dos fisioterapeuta Ivair, Camila e Caroline de coração, sem palavras e equipe de enfermagem.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
01/11/2022	Elogios	todos muito bons.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
03/11/2022	Elogios	Eu sempre gostei daque desde a epoca dos meus pais Porque eles também foram enternado aqui e foram bem cuidado como eu acradeço a todos que trabalham aqui	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
04/11/2022	Elogios	Serviço de atendimento ao paciente é excelente, equipe de enfermeiros super atenciosos e solicitos.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
10/11/2022	Elogios	Agradecer todos da enfermagem , médicos.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
10/11/2022	Elogios	AGRADECER EM ESPECIAL EDILENE E ENF. ELLEN.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
15/11/2022	Elogios	SÓ ELOGIOS OS MELHORES PARABENS P/A EQUIPE TODA.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
01112022	Elogios	Equipe maravilhosa , enfermeiros muito atenciosos, amorosos. Enfermeira Bruna muito querida e o enfermeiro Jorge muito amoroso. Realmente equipe maravilhosos!	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
03/11/2022	Elogios	agradeço atendimento de toda equipe de enfermagem , especialmente ao Alex , Verônica e a Monica , ao Renato.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
03/11/2022	Elogios	Eu Jose Henrique quero elogiar a equipe de enfermagem da UTI do 2º andar , aos técnicos Camila, André, Diana, Lívia, Valdineide , Alex, Dr.Larissa e Dr, Pradral, e as fisioterapeutas.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
01/11/2022	Elogios	Equipe nota 1000 o turno é muito profissional . Noturno	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
05/11/2022	Elogios	Para toda Equipe de enfermagem dei e noite especialmente Tec: Michele Antônio	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

05/11/2022	Elogios	Esta sendo muito bem cuidado Super indico a tecnica Michele, deu o tratamento especial.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
07/11/2022	Elogios	Gostaria de agradecer toda a equipe, Enfermeira Karine e os técnicos Michele, Alessandra, Liliane pelo excelente trabalho prestado nesta uti.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
09/11/2022	Elogios	O Tempo que estive aqui fui muito bem tratada , agradeço a equipe, a Alessandra gordinha muito prestativa, me tratou muito bem, comida gostosa. Parabens para todos.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
18/11/2022	Elogios	Enfermeira Elen muito carinhosa e bondosa, atenciosa.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
28/11/2022	Elogios	sou uma paciente consciente e consegui participar de todo o processo no qual não me esconderam nada e sempre me passando a evolução com muita coerência Equipe médica excelente destaco aqui meus singelos agradecimentos a Dr, Andrey que não mediram esforços para o melhor em meu tratamento.. Em nome do Fisioterapeuta Thiago Parabenizo a todos os fisios. Destaco com muito carinho as Enfermeiras Karine, Marcia ,Elaine, que dinamismo e carinho conosco.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
28/11/2022	Sugestão	Gostaria de destacar aqui não a equipe de enfermagem como um todo pois alguns pontos ainda precisam ser melhorado , não digo todas as equipes mas principalmente o respeito mutuo com a ierarqui e muitos vezes a falta de empatia com o proprio colega de trabalho.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
28/11/2022	Elogios	mas durante esses dias destaco aqui os que teve a oportunidade que estivesse ao meu lado não só cuidando de mim , mas de todos afinal o paciente não é só meu é de todos. obrigada aos tecnicos (Antônio ,Margot, Lili , Carol, Alessandra, Cleo, Gabriel, Amarildo, Ketly. Vocês são fogo!	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
30/11/2022	Elogios	Parabéns a Equipe de Enfermeira Eduarda.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

6.2.2 Registros na Ouvidoria - Interna/Hospital



Análise: Não tivemos reclamação na ouvidoria no período.

7. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO.

Neste mês realizamos uma roda de conversa com os nossos colaboradores sobre dois pontos importantíssimos, sendo o primeiro deles a Identificação do Paciente e o Risco de Queda que os mesmos apresentam em nosso serviço e capacitamos a todos sobre como realizar a identificação do paciente de forma segura e a aprimorarem a visão para os riscos de quedas associados a nosso ambiente hospitalar.

Para o segundo ponto, temos os 5 momentos para lavagens das mãos, onde ensinamos o colaborador sobre a visão de diversos pontos e aspectos da lavagem das mãos. Mostrando na prática a necessidade e em como deixar de realizar o ato ou realizar de forma errônea pode trazer malefícios tanto ao paciente quanto a si próprio.

E encerrando nossos treinamentos, capacitamos nossos colaboradores para a realização e inserção dos dados corretos do Balanço Hídrico aos controles de enfermagem. Informamos sobre a sua importância, sua necessidade, as formas de se realizar e como inserir corretamente para que o cálculo seja fidedigno.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

Santos, 11 de dezembro de 2022.

Sirlene Dias Coelho
Gerente de Serviços de Saúde
CEGISS - CEJAM

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br