

RELATO INTEGRADO

2019-2020



HOSPITAL
SÍRIO-LIBANÊS

Sumário

3

Sobre
o Relato

7

Contexto
institucional

9

Enfrentamento
à COVID-19

22

Nosso
modelo

34

Como nos
relacionamos

42

Como geramos
e compartilhamos
valor

111

Anexos

125

Créditos



Sobre o Relato

Sobre o Relato

GRI 102-46, 102-50, 102-52, 102-54, 103-1

O relatório anual do Hospital Sírio-Libanês é elaborado e desenvolvido de acordo com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), opção essencial. Pelo segundo ano, o relatório também adotou as diretrizes da estrutura internacional para relato integrado (Framework), publicada pelo International *Integrated Reporting Council* (IIRC). (integratedreporting.org/)

O período coberto por este relatório é de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

Processo de revisão da materialidade

Para a revisão da materialidade, estabelecemos um método de cinco passos para a identificação dos temas relevantes para o Hospital Sírio-Libanês, conforme abaixo:

Etapa 1: Análise dos direcionadores estratégicos

Para esta etapa foram analisadas as seguintes informações:

- Estrutura de governança
- Direcionadores (contexto de atuação, missão, visão, valores)
- Código de Conduta
- Mapa estratégico
- Mapa de riscos
- Processo de materialidade de 2018

Etapa 2: Análise dos riscos e oportunidades para a sustentabilidade

Esta fase contempla a análise documental das principais diretrizes, princípios e publicações de sustentabilidade do mercado em geral, desdobrando-se também para temas e referências específicas do setor de saúde, no qual se incluem:

- Global Reporting Initiative – GRI Standard
- Sustainability Accounting Standard Board – SASB - Health Care Delivery
- Sustainability Yearbook 2020 – Sam S&P – Health Care Services
- National Health Service (NHS) – Sustainability
- Global Green Healthy Hospitals – Health Care Without Harm (HCWH)
- Objetivos do Desenvolvimento Sustentável – ODS
- Pacto Global da ONU
- The Global Risks Report 2021 – World Economic Forum (WEF)
- World Economic Forum (WEF) – Strategic Intelligence – Future of Health and Healthcare

Etapa 3: Análise dos impactos frente à sustentabilidade

Compreende a consolidação dos temas das etapas 1 e 2 e a aplicação do instrumento de análise de impacto com a participação de 29 lideranças de diversas áreas. As questões avaliadas foram:

→ Riscos

O tema pode representar risco para o Hospital Sírio-Libanês no curto, médio ou longo prazo.

→ Legislação

O tema já é ou tende a se tornar regulamentação no setor de atuação do Hospital Sírio-Libanês.

→ Setor de atuação

O tema está sendo discutido no setor de atuação do Hospital Sírio-Libanês.

→ Oportunidades

O tema tem potencial para explorar soluções inovadoras que beneficiem o meio ambiente, *stakeholders* e sociedade.

Etapa 4: Mapeamento e engajamento dos *stakeholders*

GRI 102-40, 102-42, 102-43

O processo de mapeamento e engajamento dos *stakeholders* é elaborado a cada dois anos, assim como a matriz de materialidade.

Nesta etapa, em conjunto com as 29 lideranças participantes da etapa anterior, identificaram-se os grupos de *stakeholders* do Hospital Sírio-Libanês.

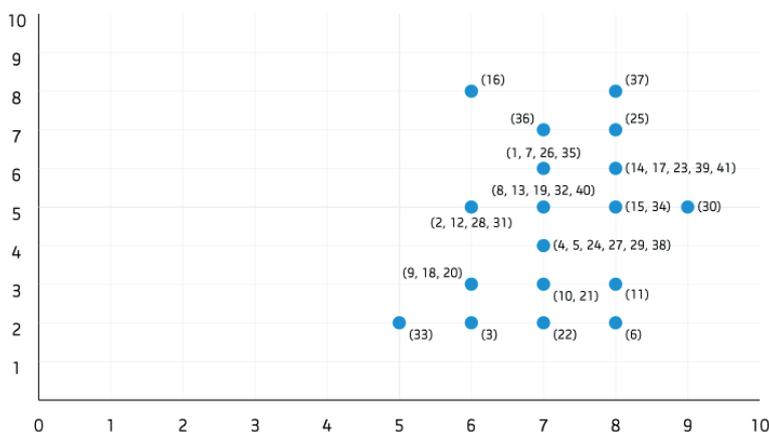
Pacientes, Corpo Clínico, Colaboradores, Operadoras de Saúde, Fornecedores, Terceiros, Parceiros e Órgãos Públicos.

O tipo de engajamento utilizado foi o de pesquisa eletrônica com todos os grupos de *stakeholders*, totalizando 241 pesquisas respondentes.

Etapa 5 – Matriz de materialidade

A matriz de materialidade leva em consideração o resultado do instrumento de análise de impacto – etapa 3 (eixo x) e a influência dos temas a partir da perspectiva dos *stakeholders* – etapa 4 (eixo y).

Matriz de materialidade Sírio-Libanês 2020



Temas materiais - GRI 102-47

- 1 Desempenho Econômico (E)
- 7 Inovação (G)
- 14 Energia (A)
- 16 Emissões (A)
- 17 Resíduos (A)
- 23 Atração e Retenção (S)
- 25 Saúde e Segurança do colaborador (S)
- 26 Treinamento e Desenvolvimento (S)
- 32 Ações voltadas para a comunidade e gestão dos impostos (S)
- 35 Promoção de saúde e Prevenção de doenças (S)
- 36 Responsabilidade Social (S)
- 37 Experiência do Paciente (S)

(E)Econômico – (G)Governança – (A)Ambiental – (S)Social

GRI 102-44

Temas Materiais	Impacto	Stakeholders Impactados	Divulgação	Pacto Global	ODS
Desempenho Econômico (E)	Interno e Externo	Pacientes, Colaboradores, Operadores de Saúde, Fornecedores, Médicos, Terceiros, Parceiros e Sociedade	201-1	-	8,9
Inovação (G)	Interno	Pacientes, Colaboradores, Operadores de Saúde, Médicos e Sociedade	Ações de Inovação no ano	Princípio 9	9
Energia (A)	Interno	Pacientes, Colaboradores, Médicos, Terceiros e Sociedade	305-1 / 305-2	Princípio 8, 9	7,8,12,13
Emissões (A)	Externo	Pacientes, Colaboradores, Operadores de Saúde, Fornecedores, Médicos, Terceiros, Parceiros e Sociedade	305-1 / 305-2	Princípio 8, 9	3,12,13,14,15
Resíduos (A)	Interno	Pacientes, Clientes, Colaboradores, Médicos, Terceiros e Sociedade	306-5	Princípio 8	3,6,11,12

Temas Materiais	Impacto	Stakeholders Impactados	Divulgação	Pacto Global	ODS
Atração e Retenção (S)	Interno	Pacientes, Colaboradores e Médicos	401-1 / 401-2	Princípio 6	3,5,8,10
Saúde e Segurança do Colaborador (S)	Interno	Pacientes, Colaboradores, Médicos, Terceiros, Parceiros e Sociedade	403-1/ 403-5 / 403-9	-	3,8,16
Treinamento e Desenvolvimento (S)	Interno	Pacientes, Colaboradores, Médicos, Terceiros, Parceiros e Sociedade	404-1	-	4,5,8,10
Promoção e Prevenção da saúde (S)	Interno e Externo	Pacientes, Colaboradores, Operadores de Saúde, Fornecedores, Médicos, Terceiros, Parceiros e Sociedade	Ações de promoção e prevenção da saúde	-	3
Responsabilidade Social (S)	Externo	Sociedade	PROADI-SUS, Ambulatórios de Responsabilidade Social e Gestão Pública	-	4,5,8,10
Experiência do Paciente (S)	Interno	Pacientes, Colaboradores, Operadores de Saúde, Fornecedores, Médicos, Terceiros e Parceiros	NPS, Indicadores de Qualidade	-	3



Contexto institucional

CONTEXTO INSTITUCIONAL

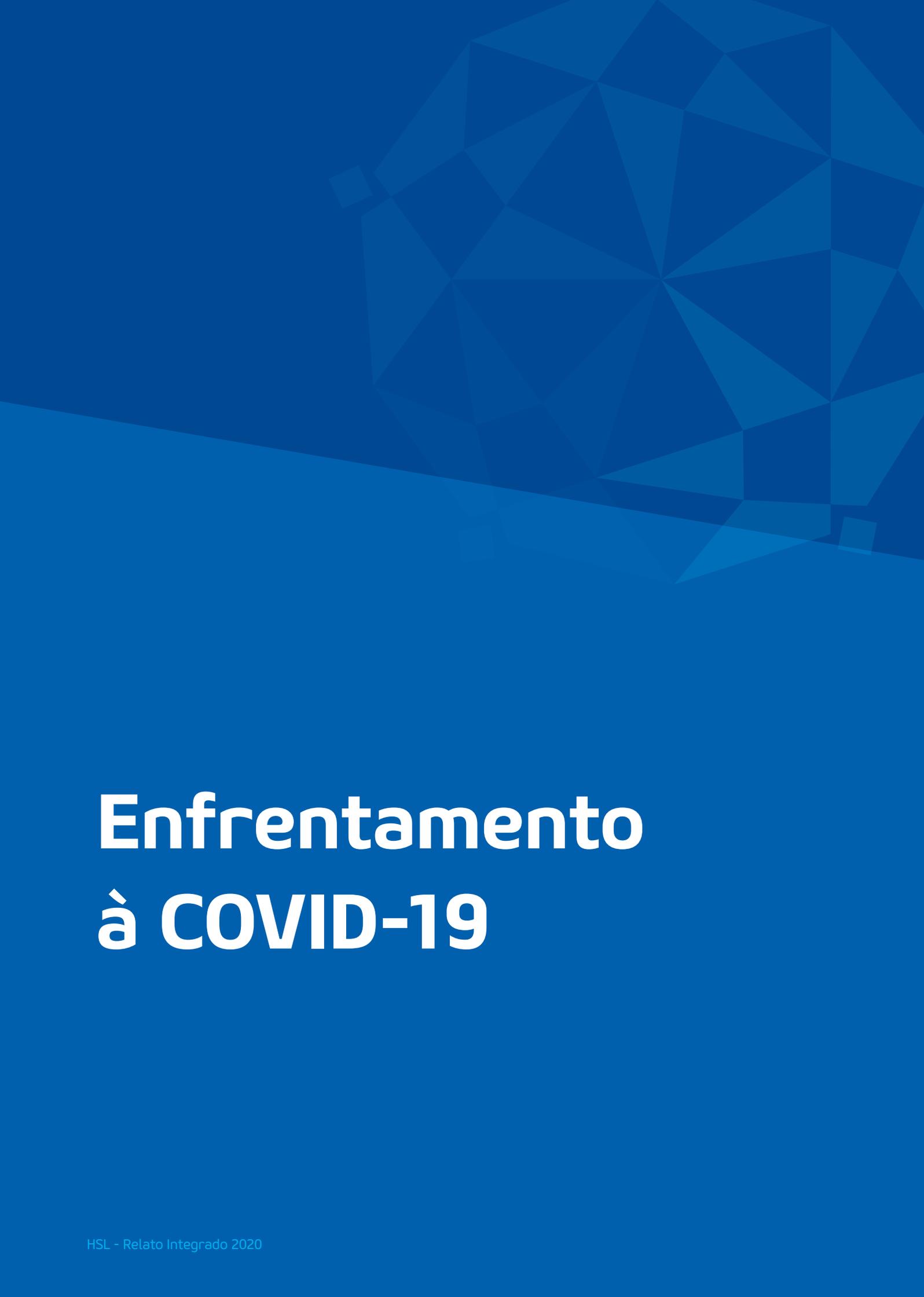
A pandemia do novo coronavírus que assolou o mundo logo no início de 2020 impôs ao Hospital Sírio-Libanês mudanças importantes na sua gestão administrativa e operacional que, obrigatoriamente, acompanharam a velocidade dos fatos no seu contexto real. A atuação centrada no enfrentamento da crise sanitária concretizou-se a partir do direcionamento geral, estratégico e integrado de um Comitê de Gerenciamento de Crise para todas as frentes de trabalho.

O esforço multidisciplinar e conjunto das diversas equipes consolidou o maior patrimônio do Hospital Sírio-Libanês – sua missão, que se traduz no cuidado com a saúde e a pessoa. As ações reportadas neste Relato Integrado refletem o posicionamento adotado pela instituição durante um ano crítico sem precedentes, em que planos de longo prazo, muitas vezes, tiveram que dar lugar a necessidades prementes.

O sucesso obtido nas respostas emergentes à pandemia tem alicerce na trajetória centenária e na robustez da gestão institucional potencializada nos últimos anos, cuja expressividade é visível especialmente em relação a:

- Reputação da marca como sinônimo de excelência, inovação e tradição, ampliando a voz sobre o protagonismo setorial do Hospital Sírio-Libanês, que também figurou em 11º lugar entre as 100 empresas mais bem-avaliadas pelo Monitor Empresarial de Reputação Corporativa (Merco) em 2020.
- Cuidado centrado na pessoa, com um olhar integral para paciente, familiares, colaboradores e corpo clínico.
- Engajamento das equipes.
- Inovação em processos a partir do capital intelectual já existente de médicos e colaboradores.
- Investimentos contínuos em ensino e pesquisa.
- Parceria com instituições internacionais para otimizar a qualidade e segurança.
- Aprimoramento tecnológico.
- Expansão de unidades e serviços oferecidos.
- Revisão da estratégia para o longo prazo.

As crises nos revelam forças e fraquezas e, graças à nossa história de quase um século, pudemos nos apoiar especialmente nos nossos valores, essenciais para a condução do que nos leva além.



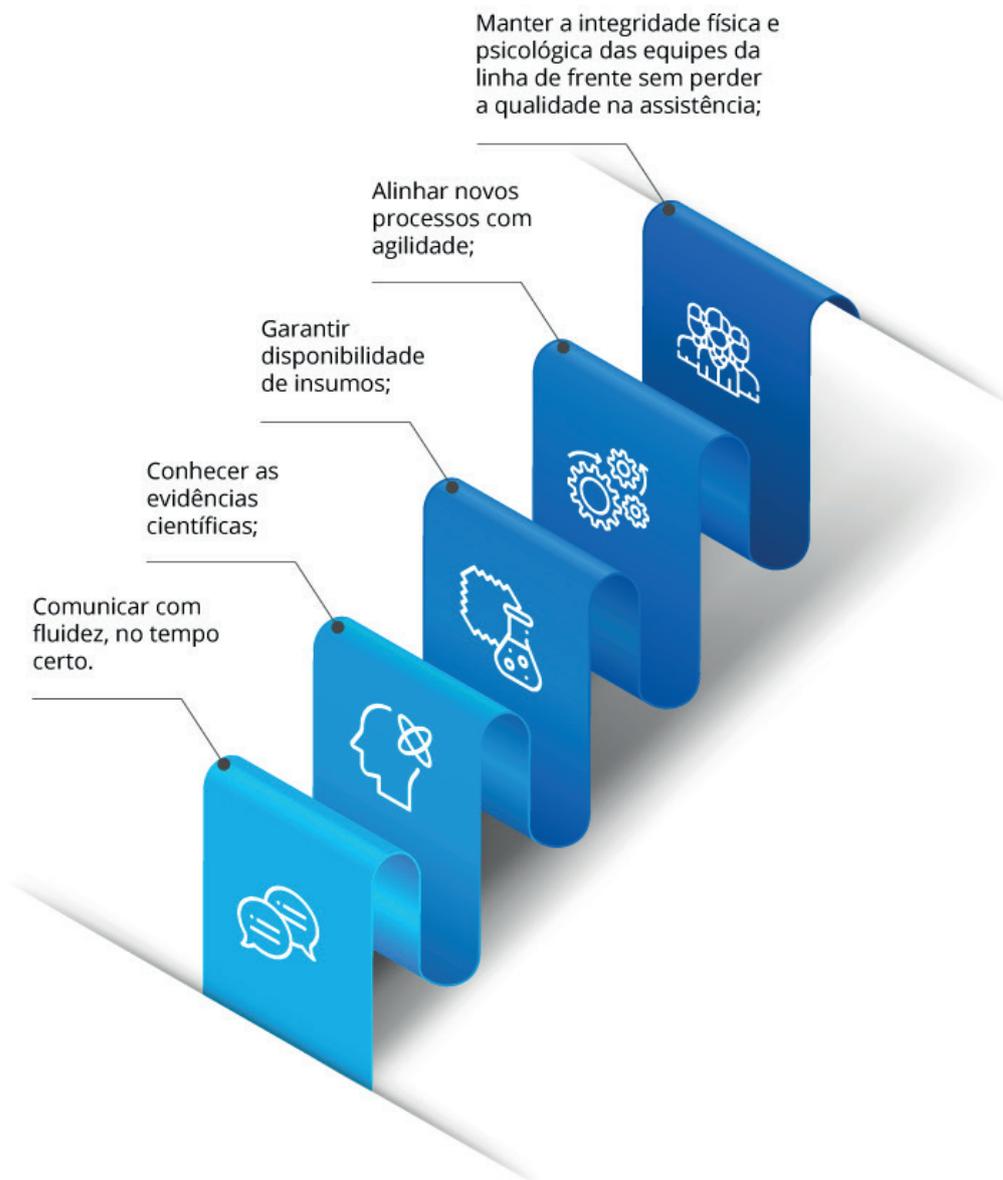
Enfrentamento à COVID-19

Enfrentamento à COVID-19

GRI 102-10

A estratégia de enfrentamento adotada pelo Sírio-Libanês para a pandemia do novo coronavírus estabeleceu-se logo a partir do primeiro caso atendido pelas unidades em São Paulo e Brasília, em 6 de março de 2020. Exatamente na semana seguinte, um Comitê de Gerenciamento de Crise foi instalado para definir, de forma integrada, as medidas administrativas e operacionais de todas as unidades em São Paulo (SP) e Brasília (DF) e aquelas geridas dentro do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (PROADI-SUS).

Como desafios iniciais, o comitê buscou: manter a integridade física e psicológica das equipes da linha de frente sem perder a qualidade na assistência; alinhar novos processos com agilidade; garantir disponibilidade de insumos; conhecer as evidências científicas; comunicar com fluidez, no tempo certo.



O comitê, em atividade permanente ao longo de 2020 e 2021 devido à duração prolongada da crise, estabeleceu os seguintes pilares para avaliação e definição:

- Revisão de fluxos e formas dos atendimentos;
- Gerenciamento de leitos, inclusive por níveis de criticidade;
- Controle rigoroso de estoques e insumos;
- Atualização de diretrizes;
- Volumetria de casos;
- Administração de recursos humanos.

Constituído por um gestor e por uma equipe multidisciplinar representada por todas as diretorias da instituição, o comitê teve papel deliberativo, com reuniões diárias e aos finais de semana, em formato presencial e digital. A gestão por indicadores, a partir de uma liderança forte e sem hierarquias, permitiu também a formação de subcomitês para a tomada rápida de decisão e os ajustes nas operações, bem como a prestação de contas periódicas para a Diretoria de Senhoras e o Conselho de Administração (ver mais no capítulo “Nosso Modelo” > “Governança”) e até a comunicação cotidiana com as esferas municipal, estadual e federal e a imprensa.

O Hospital Sírio-Libanês em Brasília e suas demais unidades seguiram as mesmas diretrizes, adequando, no entanto, diversas ações em função da sua realidade. Naquela região, o pico da pandemia aconteceu em julho, com a alta ocupação de leitos. Outro desafio importante foi a designação de espaços específicos de tratamento à COVID-19 dentro da única Unidade de Terapia Intensiva (UTI) de modo a preservar a integridade física de todos os pacientes. No âmbito de exposição da marca regionalmente, o Hospital Sírio-Libanês da capital federal adquiriu mais reconhecimento durante a pandemia e formalizou novos convênios com operadoras de saúde.

Por causa da crise pandêmica, a utilização das unidades do Sírio-Libanês em São Paulo e Brasília para outros tratamentos foi negativamente afetada durante o primeiro semestre, quando os casos de COVID-19 atingiram picos em maio, julho e agosto. As movimentações de atendimentos em geral recuperaram seus índices a partir de agosto.

O Comitê de Gerenciamento de Crise também acompanhou a participação do Hospital Sírio-Libanês em diversas iniciativas de pesquisa clínica em conjunto com outras instituições e a atuação de membros do seu corpo clínico no Centro de Contingência do Coronavírus do Estado de São Paulo.

A quebra de barreiras intrasetoriais teve mais um exemplo com a assessoria técnica e operacional do Hospital Sírio-Libanês para a implantação de uma UTI no Hospital das Clínicas de São Paulo com capacidade para 11 leitos, realizando, ainda, o treinamento de cerca de 1.000 profissionais daquela instituição.

Além da pandemia, o Sírio-Libanês enfrentou, em julho de 2020, uma tentativa de ataque cibernético que movimentou o mesmo comitê e foi controlada rapidamente pela equipe de Tecnologia da Informação. Nas unidades de Brasília, essa crise ocorreu em pleno pico pandêmico, mas um equipamento denominado “máquina de guerra”, que entra em operação justamente no caso de pane tecnológica, permitiu a recuperação imediata de dados sem afetar o atendimento geral, visto que ali não há registros nem movimentação de informações em papel e tudo é feito por sistema.

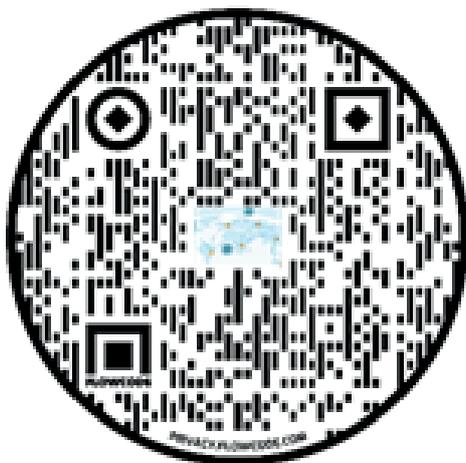
Mesmo diante de todos esses desafios, o Hospital Sírio-Libanês preservou muitas vidas, não computou nenhuma morte entre seus colaboradores e alcançou uma das menores taxas de mortalidade no mundo para pacientes com COVID-19 que precisaram de UTI.

Já ultrapassando a barreira do calendário anual, em janeiro de 2021, por demanda do Comitê Executivo em função da problemática da vacinação dentro do Programa Nacional de Imunizações (PNI), do Sistema Único de Saúde (SUS), o Comitê de Bioética do hospital analisou a questão da compra e aplicação de vacinas contra a COVID-19 pelo setor privado.

Seu parecer final entendeu que, devido à escassez mundial pelos insumos e pelo imunizante em si, a aquisição e distribuição de doses por entes privados e à parte aos grupos prioritários feriria os princípios fundamentais da equidade, integralidade, universalidade e justiça distributiva, além da própria lógica de uma campanha nacional.

Todas as ações e medidas oriundas do Comitê estão detalhadas nas seções específicas de cada tema que compõe este Relato Integrado, juntamente com as demais realizações e resultados de 2020.

O plano de crise do Sírio-Libanês permanece atualizado periodicamente e acessível por QRCode.





Nossa estrutura

Nossa estrutura

GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7



Nascemos e nos consolidamos como uma instituição filantrópica de vanguarda para a promoção à saúde e à vida por meio do atendimento médico-hospitalar de alta complexidade, com o olhar integrado para a pessoa. Promovemos o ensino, a pesquisa e a inovação a partir do conhecimento científico de nossos próprios pesquisadores, colaboradores e membros do corpo clínico para nos mover na direção da excelência. Nossa atuação expande, inclusive, para a gestão e o apoio a determinadas unidades da saúde pública e para o atendimento a comunidades do nosso entorno. Nos anos mais recentes, percebemos o caráter estratégico da sustentabilidade, incorporando seus princípios ao nosso modelo de gestão, o que também já nos rendeu a certificação internacional *Health Care Without Harm* sobre o tema.

Sistema Sírio-Libanês

A Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês é a fundadora e mantenedora do Sistema desde a sua concepção em 1921. A sede da sociedade está localizada em São Paulo na região da Bela Vista.

Estrutura

HOSPITAIS



São Paulo e Brasília

SÍRIO-LIBANÊS ENSINO E PESQUISA



UNIDADES SÃO PAULO



Itaim



Jardins

UNIDADES BRASÍLIA



Brasília I
Centro de Oncologia,
Asa Sul



Brasília II
Centro de Oncologia,
Lago Sul



Brasília III
Centro de
Diagnósticos, Asa Sul

SAÚDE POPULACIONAL



Gestão de Organizações Públicas

Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês (IRSSL)

- Hospital Municipal Infantil Menino Jesus
- Hospital Regional de Jundiaí
- Hospital Geral do Grajaú
- Serviço de Reabilitação Lucy Montoro
- AME Dra. Maria Cristina Cury

Projetos de apoio ao SUS

- Capacitação de Recursos Humanos
- Estudos de Avaliação e Incorporação de Tecnologias
- Pesquisas de Interesse Público
- Desenvolvimento de Técnicas e Operação de Gestão em Serviços de Saúde
- Projetos Assistenciais

Integração com a Comunidade

- Abrace seu Bairro
- Ambulatórios de especialidades, em parceria com gestores públicos locais

Assistencial

Hospitais e Unidades

O Sistema Sírio-Libanês presta assistência médico-hospitalar e de alta complexidade em mais de 60 especialidades e conta com estrutura própria de três unidades em São Paulo (SP) e quatro em Brasília (DF).

São Paulo

Complexo Hospitalar Bela Vista

O complexo hospitalar localizado no bairro da Bela Vista, onde a história do Sírio-Libanês começou, dispõe de uma infraestrutura completa que compreende: uma unidade de internação; Pronto Atendimento; Centro Cirúrgico; Centro de Infusão; Centro de Hemodiálise; Imunização; Cardiologia; Oncologia e unidades críticas. No mesmo endereço estão: o Centro de Diagnósticos; o Sírio-Libanês Ensino e Pesquisa; o Pronto Atendimento Cardiovascular e especialidades médicas. O complexo também oferece serviços de apoio, como restaurantes, cafeterias, estética e livraria.

Desempenho operacional

Unidade Bela Vista	2017	2018	2019	2020
Leitos operacionais	469	474	479	530
Pacientes/dia críticos	43.284	43.574	43.922	55.059
Pacientes/dia não críticos	90.295	85.877	89.150	71.766
Pacientes/dia	133.579	129.451	133.072	126.825
Saídas	24.491	25.745	27.216	22.013
Internações	24.494	25.754	27.248	22.141
Taxa de ocupação operacional	80,53%	77,01%	77,20%	73,84%
Média de permanência (dias)	5,45	5,03	4,89	5,76

Unidades Itaim e Jardins

São Paulo, Itaim

- Consultas ambulatoriais em Oncologia
- Quimioterapia
- Centro de Diagnósticos
- Centro de Reprodução Humana
- Centro Cirúrgico/Hospital-dia
- Centro de Acompanhamento da Saúde e Check-up

São Paulo, Jardins

- Centro de Diagnóstico
- Serviço de aconselhamento genético
- Centro Integrado da Saúde Óssea
- Consultas ambulatoriais

O hospital reorganizou seus fluxos, equipes e processos com a devida separação entre os casos de COVID-19 e os demais. Especialmente na Unidade de Terapia Intensiva (UTI), espaços específicos foram devidamente isolados para o tratamento seguro de todos os pacientes.



COVID-19

Os fluxos, áreas e unidades de tratamento foram reorganizados com as seguintes divisões:

1. casos confirmados para COVID-19;
2. atendimento não COVID-19; e
3. casos em transição até confirmação de diagnóstico. Houve separação das equipes assistenciais e até da infraestrutura física, como acessos, elevadores, andares de internação e unidades críticas.

Unidade Itaim

Passou a receber apenas pacientes sem sintomas ou confirmação para COVID-19.

Unidade Jardins

Permaneceu fechada de 28 de março de 2020 a 27 de julho do mesmo ano, levando para o Complexo Hospitalar na Bela Vista os seus colaboradores e a demanda de pacientes.

Brasília

Hospital

A expansão para as regiões Centro-Oeste, Norte e Nordeste do Brasil concretizou-se em 2019, com a abertura do Hospital Sírio-Libanês em Brasília, na Asa Sul, dispondo de: leitos operacionais; seis salas de cirurgia; Pronto Atendimento; e um Centro de Diagnóstico para análises clínicas e exames de imagem.

O Centro Cirúrgico é equipado com tecnologia avançada para cirurgias robóticas e ressonância magnética intraoperatória, técnica que verifica a extensão real de um tumor em exames de imagem, durante o procedimento, aumentando a possibilidade da retirada completa dessas lesões em uma única cirurgia.

Desempenho operacional

Brasília	2019	2020
Leitos operacionais	45	55
Pacientes/dia críticos	1.282	3.450
Pacientes/dia não críticos	4.096	8.296
Pacientes/dia	5.378	11.746
Saídas	1.077	2.010
Internações	964	2.067
Taxa de ocupação operacional	61,25%	65,64%
Média de permanência (dias)	4,99	5,84

Unidades I, II e III

Brasília I, Centro de Oncologia, Asa Sul

- Consultas ambulatoriais em Oncologia
- Quimioterapia
- Radioterapia
- Centro de Diagnóstico

Brasília II, Centro de Oncologia, Lago Sul

- Consultas ambulatoriais em Oncologia
- Quimioterapia

Brasília III, Centro de Diagnóstico, Asa Sul

- Análises clínicas
- Exames de imagem



COVID-19

O hospital reorganizou seus fluxos, equipes e processos com a devida separação entre os casos de COVID-19 e os demais. Especialmente na Unidade de Terapia Intensiva (UTI), espaços específicos foram devidamente isolados para o tratamento seguro de todos os pacientes.

As unidades I, II e III foram designadas para atender apenas a pacientes sem sintomas ou confirmação para COVID-19. Houve expressivo e positivo uso da telemedicina para consultas médicas e de apoio (tais como nutricionistas, fisioterapeutas, psicólogos, entre outros) aos pacientes com câncer a partir de negociações preestabelecidas com as operadoras de saúde.

Os casos confirmados de COVID-19 em pessoas em tratamento oncológico ficaram centralizados no hospital.

Dados Operacionais	2017	2018	2019	2020
Pacientes Operados Unidade Bela Vista	15.936	16.679	18.078	13.608
Pacientes Operados Brasília			626	1.245
Internações (Bela Vista)	24.494	25.754	27.248	22.141
Pacientes atendidos no Pronto Atendimento BV	95.7	95.756	96.622	59.323

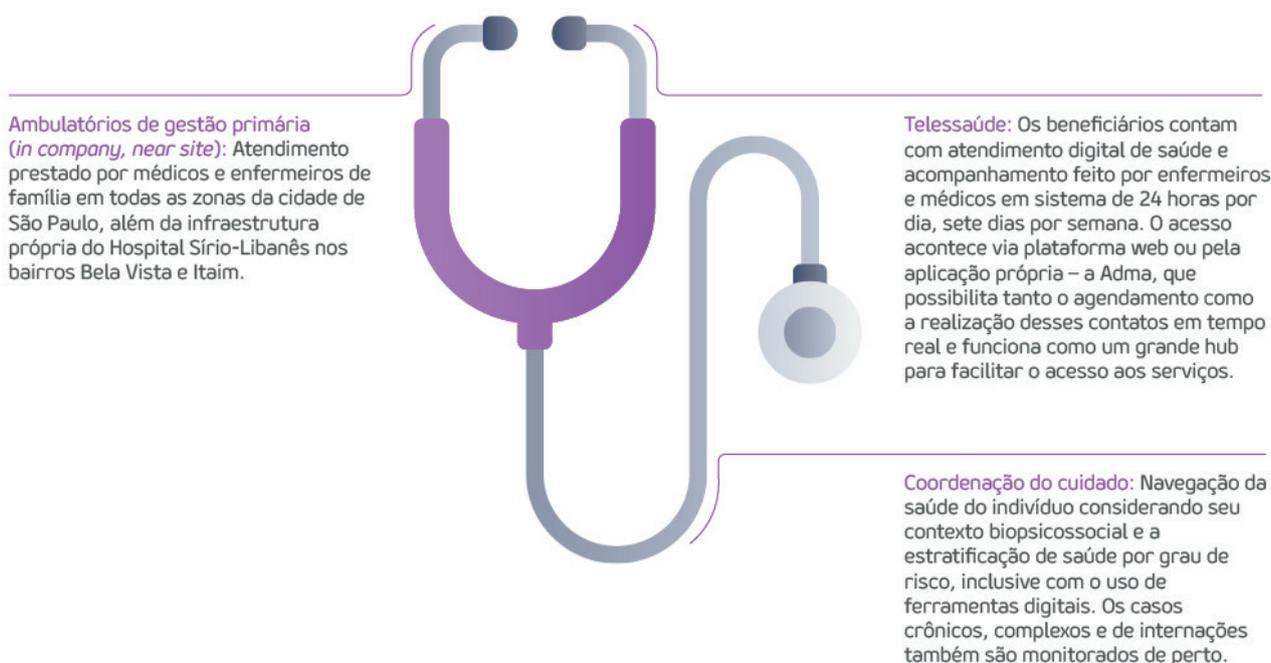
Atendimentos realizados	2017	2018	2019	2020
Oncologia Brasília	40.601	44.517	48.332	42.100
Oncologia Bela Vista	30.288	28.125	25.185	20.565
Oncologia Itaim	14.901	17.926	17.994	17.030
Radioterapia Bela Vista	17.370	14.741	16.240	12.206
Radioterapia Brasília	5.181	9.885	9.177	8.971
Núcleos de Especialidade	10.797	13.747	18.307	9.112
Exames de Imagem realizados Bela Vista*	418.471	429.482	447.363	328.675

Saúde populacional

O Hospital Sírio-Libanês inovou no seu papel de promover a saúde ao lançar, em 2018, um programa de gestão em saúde corporativa, cuja nomenclatura foi atualizada em 2020 para Saúde Populacional. A oferta de serviços para clientes de São Paulo e Brasília expande a atuação da instituição para outras unidades, criadas para o atendimento desses públicos, além de integrar a estratégia do Sírio-Libanês de longo prazo.

O modelo desta iniciativa foca na atenção primária à saúde, apoiada pela figura do médico de família e pelo cuidado individualizado e humanizado. Além do incentivo ao autocuidado e à adoção de hábitos de vida mais saudáveis, essa abordagem permite um monitoramento contínuo da saúde da pessoa por linha de cuidado e grau de risco de cronicidade de determinadas doenças, também com caráter preventivo.

Dinâmica operacional



Principais resultados do programa

Os principais resultados desse programa mostram a evolução dos custos per capita de sinistro em linha com o Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA); queda do índice de internações por condições sensíveis à atenção primária; impacto no perfil de atendimento por profissional/time de atenção primária à saúde em função do cuidado digital; e índice *Net Promoter Score (NPS)* acumulado no ano de 88,29%.

Clientes	Vidas cobertas
Banco Votorantim	5.264
Cuidando de Quem Cuida (cliente interno)	16.566
Itaú	135.617
Santander	11.307
Thyssen Krupp (primeiro contrato com cuidado 100% digital)	10.800
Unimed	2.904
Total	182.458



COVID-19

O atendimento aos beneficiários com COVID-19 seguiu o modelo de monitoramento diário realizado por enfermeiro e médico de família, conforme condição do paciente, com contato ativo via telefone.

Também foram oferecidas *lives* com especialistas para esclarecimento sobre o tema.

SÍRIO-LIBANÊS ENSINO E PESQUISA

Pautado pelos valores da instituição, o Sírio-Libanês Ensino e Pesquisa cumpre sua dupla missão: de um lado, desenvolver intelectualmente médicos, colaboradores e profissionais de saúde e gestores das áreas, compartilhando saberes e aprendizados adquiridos internamente, e, de outro, contribuir com a pesquisa científica para o desenvolvimento da prática médica e de novas drogas.

Na área de ensino, oferece cursos de pós-graduação *lato e stricto sensu*, especialização e aperfeiçoamento e programas de residências médicas, uni e multiprofissional, possibilitando o avanço da assistência à sociedade. Desde 2019, adota também a modalidade de ensino a distância e proporciona a melhor experiência ao aluno ao unir alta tecnologia com a vivência de profissionais atuantes.

No campo da pesquisa, catalisa seu potencial inovador para explorar o universo científico e gerar conhecimento, por vezes transformado em artigos científicos divulgados nas publicações mais especializadas da área.

Saiba mais na seção [CAPITAL INTELECTUAL](#).

INSTITUTO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL SÍRIO-LIBANÊS (IRSSL)

Por ser reconhecido como Organização Social de Saúde (OSS), o Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês tem atuação independente na área assistencial com foco na gestão de equipamentos públicos de saúde a partir de uma parceria com as esferas municipal e estadual de São Paulo. Sua mantenedora é a Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês.

Prefeitura

Hospital Municipal Infantil Menino Jesus (referência em atendimento pediátrico)	São Paulo (SP)
---	----------------

Governo estadual

Ambulatório Médico de Especialidades (AME) Dra. Maria Cristina Cury, Interlagos	São Paulo (SP)
Hospital Geral do Grajaú	São Paulo (SP)
Hospital Regional de Jundiaí	Jundiaí (SP)
Serviço de Reabilitação Lucy Montoro	Mogi Mirim (SP)

Saiba mais na seção [CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO](#).



Nosso modelo

NOSSO MODELO

GRI 102-12, 102-13, 102-16, 102-18

O cuidado com as pessoas é o nosso eixo, desde o dia a dia na assistência primária à saúde até a busca constante pelos melhores padrões de qualidade e segurança na prática da Medicina. Acreditamos que podemos ousar e ir além dos nossos limites, como profissionais e como instituição.



PROPÓSITO

Conviver e Compartilhar.



VISÃO

Convivendo e compartilhando, contribuímos para uma sociedade mais justa e fraterna.



MISSÃO

Ser uma instituição de saúde excelente na Medicina e no cuidado, calorosa e solidária na essência.



VALORES

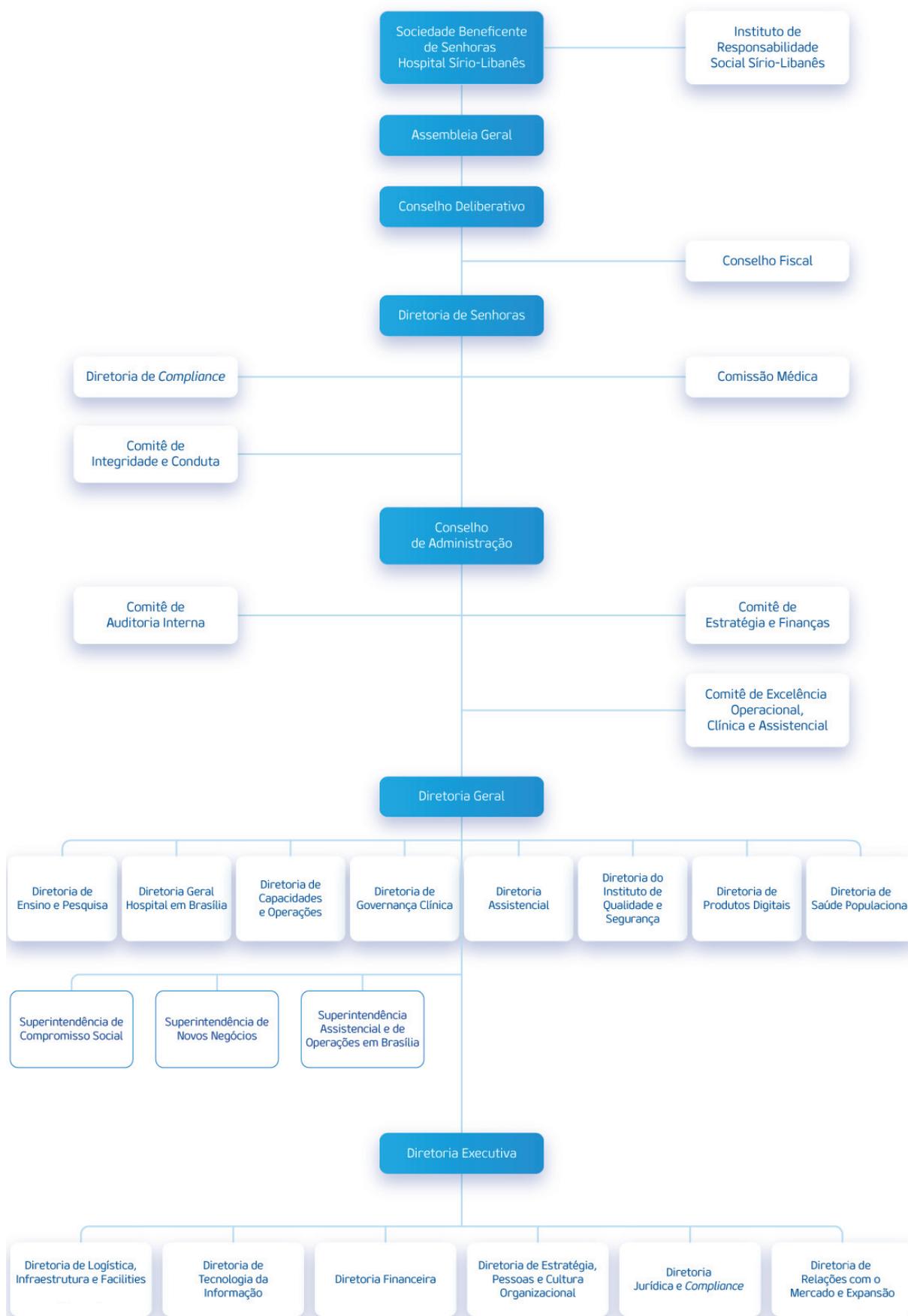
Busca: sermos amanhã melhores do que somos hoje.

Calor humano: a empatia e o amor para com o outro.

Excelência: a impecabilidade no exercício da Medicina e do cuidado

Solidariedade: a essência de conviver e compartilhar com toda a Sociedade.

Governança



Base de fev/21

O Sírio-Libanês participa ativamente da Rede Global Hospitais Verdes e Saudáveis (HVS) e do GHG Protocol e é signatário do Pacto Global da ONU. Além disso, é membro da Associação Nacional dos Hospitais Privados (ANAHP).

No Sistema Sírio-Libanês, a governança acontece por meio dos seguintes núcleos de decisão e administração: Assembleia Geral, Conselho Deliberativo, Diretoria de Senhoras, Conselho de Administração e Conselho Fiscal, cujos integrantes atuam sem qualquer remuneração.

Composição		Atribuições
Assembleia Geral	Órgão deliberativo soberano da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês.	Eleger os membros do Conselho Deliberativo a cada três anos. Deliberar extraordinariamente sobre a destituição de membros do Conselho Deliberativo, tomar decisões sobre reformas de estatuto e sobre proposta de dissolução ou extinção da Sociedade.
Conselho Deliberativo	Sessenta e uma associadas com mandato de três anos.	Eleger os membros da Diretoria de Senhoras, nomear os integrantes do Conselho Fiscal e aprovar as demonstrações financeiras.
Diretoria de Senhoras	Catorze integrantes eleitas a cada triênio.	Assegurar o alinhamento da instituição aos valores do Sírio-Libanês e zelar pelo planejamento estratégico, orçamento e regimentos internos. Nomear e destituir o Conselho de Administração.
Conselho de Administração	Doze membros, sendo quatro profissionais com experiência em gestão hospitalar, quatro médicos do corpo clínico e quatro membros da Diretoria de Senhoras. O Conselho é liderado pela Presidente da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês.	Indicar os principais executivos e gerir a Comissão Médica e os demais comitês estratégicos da estrutura de governança.
Conselho Fiscal	Três membros efetivos e três suplentes, eleitos pelo Conselho Deliberativo a cada três anos.	Fiscalizar a administração da instituição e examinar anualmente as demonstrações financeiras para garantir equilíbrio financeiro, eficiência e qualidade nos processos.

Comitês

Os comitês estratégicos que compõem a estrutura de governança têm funções específicas para alinhar os interesses do negócio, dos associados, dos diretores e outros *stakeholders*.

Composição	Atribuições
Comitê de Auditoria Interna	Duas representantes da Diretoria de Senhoras, a presidente da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês, um membro do Conselho de Administração e um médico. Realizar reuniões mensais e responder para o Conselho de Administração, tendo como função definir, aprovar e supervisionar o plano Anual de Auditoria.
Comitê de Integridade e Conduta	Cinco membros, sendo: a presidente da Sociedade beneficente de Senhoras Sírio-Libanês, o Diretor Geral, a Diretora de <i>Compliance</i> , um médico do corpo clínico e um membro externo independente. Tratar das manifestações encaminhadas pelo canal de <i>compliance</i> .
Comitê de Estratégia e Finanças	Quatro membros. Assessorar o Conselho de Administração.
Comitê de Excelência Operacional, Clínica e Assistencial	Fazer a gestão da assistência à saúde, analisar, revisar e definir processos. Assistir ao Conselho de Administração para definir as políticas de remuneração dos administradores e demais colaboradores, elaborar e monitorar a execução da política de sustentabilidade e respectivos programas, além de assessorar o Conselho de Administração e assistir aos demais <i>stakeholders</i> em assuntos relacionados à sustentabilidade corporativa. Atribuir e monitorar, juntamente com o Comitê Executivo, os programas relacionados à eficiência operacional, produção hospitalar, indicadores de qualidade e segurança (gerenciamento de risco do paciente), além de acompanhar e incentivar os investimentos nas áreas de Tecnologia da Informação e Inovação.

Outros comitês de caráter administrativo-operacional atuam no Hospital Sírio-Libanês:

Comitê de Gerenciamento de Crise	Com total protagonismo na condução da estratégia de enfrentamento à pandemia de COVID-19 e à tentativa de ataque cibernético em 2020, o Comitê é constituído por representantes de todas as diretorias do Sírio-Libanês e tem a função de coordenar as diretrizes da instituição para quaisquer situações de crise.
Comitê de Bioética	Tem papel direcionador de dilemas morais e éticos no âmbito da prática da saúde e da medicina, tais como eutanásia, prorrogação da vida a partir de medidas fúteis, implicações de pesquisas e práticas no campo da genética, envolvimento do paciente e de familiares no fim de vida, entre outras questões sensíveis. Compõe-se de 22 membros que atuam em áreas distintas da instituição: médicos, enfermeiros, gestores, fisioterapeutas, advogados, psicólogos, teólogos. A partir de questionamentos reais, são elaborados pareceres balizadores para a tomada de decisão internamente e, em segundo momento, externamente.



COVID-19

Em janeiro de 2021, por solicitação do Comitê Executivo, o Comitê de Bioética emitiu parecer acerca da compra e aplicação de vacinas contra a COVID-19 pelo setor privado, documento que serviu inclusive como referência para o setor da saúde.

Segurança da informação

As políticas do Sírio-Libanês para a segurança da informação têm como foco preservar a privacidade, confidencialidade, segurança de dados da instituição, dos pacientes e de colaboradores.



Colaboradores



Atividades periódicas de conscientização



Treinamentos

- Ameaças cibernéticas e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- Proteção contra vazamento de informação.
- Educação e formação nos princípios de gerenciamento da informação.
- Padronização de documentos e políticas por meio do Código de Conduta.
- Gestão de consentimento no Portal do Paciente e Adma.

O Sírio-Libanês também dispõe de um plano de continuidade dos negócios no que diz respeito à infraestrutura tecnológica e da segurança da informação que prevê diversos cenários críticos e situações internas de emergências.

Mesmo com todos esses cuidados, em julho de 2020, a instituição foi vítima de uma tentativa de ciberataque que ocasionou o desligamento preventivo de sistemas e o acionamento do plano de catástrofe, a partir da mobilização do Comitê de Gerenciamento de Crise, sem provocar danos à integridade das informações estratégicas, operacionais e individuais.

A situação acabou por elevar a maturidade do Sírio-Libanês quanto à segurança da informação com:

- Adoção de novas medidas para a detecção e resposta a ameaças avançadas;
- Monitoramento de dispositivos críticos;
- Bloqueio de acessos entre redes internas distintas;
- Blindagem de ambiente;
- Duplas autenticações;
- Restrição de acessos a fornecedores, além de outras ações de mitigação de riscos e vulnerabilidades.

Compliance

GRI 102-11, 102-16

A atuação de *Compliance* do Sírio-Libanês em 2020 continuou embasada nos pilares prevenir – detectar – responder, sobre os quais há o engajamento da alta direção.



Criamos políticas sobre defesa da concorrência e gestão de risco de terceiros e um manual de relacionamento com agentes públicos, concorrentes e parceiros de negócios. Em 2020, o Código de Conduta incluiu nova diretriz sobre não envolvimento da instituição em atividade de caráter político e atualizou as orientações sobre os canais de denúncia, que passaram a abrir espaço também para relatos de conflitos de interesses e registros sobre interações com esses públicos. Ainda, os contratos firmados de 2020 em diante contiveram uma cláusula obrigatória de integridade e adesão ao Código de Conduta do Sírio-Libanês.



Curso na modalidade de ensino a distância sobre o Código de Conduta durante a integração de novos colaboradores (a partir de junho de 2020)



748 novos colaboradores treinados (junho a dezembro de 2020)

Com foco no combate à corrupção e na prevenção concorrencial, implantamos o monitoramento personalizado de e-mail, a partir da tecnologia preventiva de roubo ou perda de dados, com reporte ao *Compliance* dos casos que fujam à regra. Enviamos também comunicados orientativos direcionados ao corpo clínico, aos colaboradores e aos fornecedores sobre práticas de recebimentos de brindes, presentes e gratificações.

O Compliance treinou um total de 813 pessoas ao longo de 2020.

Comportamento indevido e assédio	Abrace seu Bairro Área Financeira (Faturamento e Contas a Receber) Unidade Pediátrica	298 colaboradores treinados
Anticorrupção	PROADI-SUS Área de Compras IRSSL	96 colaboradores treinados
Anticorrupção e concorrencial	Comitê Executivo IRSSL Abrace seu Bairro	163 colaboradores treinados
Defesa da concorrência	Responsabilidade Social e Jurídico	30 colaboradores treinados
Conflito de interesses	Comitê Executivo Fornecedores	226 colaboradores treinados

O Sírio-Libanês Ensino e Pesquisa concluiu, em 2020, a primeira turma do curso de Aperfeiçoamento em *Compliance* na área da saúde. Para 2021, há previsão de lançar o mesmo curso em nível de especialização, destinado a profissionais não médicos, tendo como diferencial a certificação ABNT das normas ISO 31000, 37001, 27701.



CANAL DE COMPLIANCE

Qualquer pessoa poderá fazer uma denúncia ao Sírio-Libanês, desde que feita de forma ética, transparente e que não tenha como objetivo satisfazer interesses próprio ou de terceiros ou denegrir a imagem de terceiros.

Dúvidas e sugestões também serão recebidas por este canal, que pode, ainda, ser acessado pelo **0800-602-6907**.

Site Canal de Compliance: <https://www.contatoseguro.com.br/siriolibanes>

Estratégia

A transformação do nosso modelo de gestão começou ainda em 2019, quando o Hospital Sírio-Libanês construiu o Mapa Estratégico 2019-2023 e percebeu a necessidade de decidir com mais agilidade, transparência e base em dados, promover autonomia nos processos de ponta a ponta e solucionar demandas a partir de decisões multidisciplinares.



Em 2020, a aplicação da estratégia já começou em novo formato e a pandemia de COVID-19 pesou em acelerar esse processo. Estabelecemos dois grandes núcleos que funcionam em rede, porém de forma mais independente:

Unidades de negócio

São responsáveis pela criação de valor ao paciente, garantindo a sustentabilidade do negócio.

Unidades de transformação

Asseguram a visão estratégica e direcional funcional, desenvolvendo os recursos necessários para o negócio, com as habilidades, ferramentas e padrões para oferecer a excelência.

Em dez *workshops* com grupos de executivos para cada uma dessas unidades, definimos os projetos prioritários até 2023, que incluem: a forte digitalização em todos os processos, com investimentos em tecnologias que afetem desde a jornada colaborador/paciente até a aplicação efetiva da telemedicina; o fomento à cultura de inovação; e a expansão da gestão de saúde populacional.

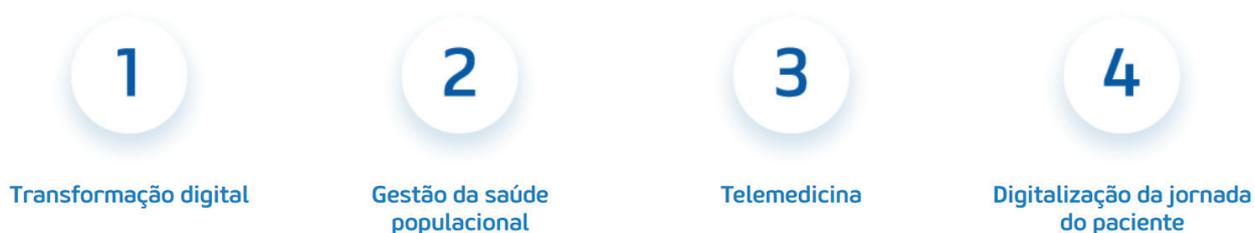
Inovação

GRI 103-2, 103-3

A área da saúde vive um período de mudanças rápidas e intensas, em que o surgimento e a inovação de tecnologias interferem diretamente nos cuidados e na transição da medicina convencional para um modelo de saúde integrada.

O Sírio-Libanês acompanha esse movimento ao definir quatro frentes estratégicas para seus investimentos nessa direção:

Frentes de atuação



A pandemia de COVID-19, no entanto, fez multiplicar a necessidade de alternativas digitais que representaram um desafio considerável para AS ÁREAS DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA do Hospital Sírio-Libanês. Foi necessário não apenas acelerar algumas das soluções já em construção, mas também criar outras.

Antes, a telemedicina no Brasil somente era permitida em casos específicos e emergenciais, como na emissão de laudos a distância e na prestação de suporte diagnóstico ou terapêutico. As teleinterconsultas eram feitas entre profissionais ou entre paciente e médico, juntos, consultando outro especialista remotamente. Regulamentada durante a pandemia, a teleconsulta se estabeleceu e foi permitida diretamente entre o paciente e o profissional de saúde, com agendamento de horário e pelo dispositivo eletrônico de escolha, possibilitando que o paciente esteja em qualquer lugar.

Além de alternativas para conduzir consultas médicas de forma remota, em 2020 desenvolvemos um conceito completo denominado Saúde Digital. Mais do que uma chamada entre médico e paciente, trata-se de entregar resoluções em saúde por meios digitais. Os produtos elaborados mantêm o paciente no centro do cuidado, com a mesma excelência e segurança de um atendimento presencial.

O fluxo de atendimento vai desde o agendamento pelo meio digital até o registro de cobertura de planos de saúde, passando pelo prontuário eletrônico integrado, a consulta em si e as prescrições eletrônicas.

Saúde digital





COVID-19

Outro destaque em 2020 foi a proposição, em apenas quatro semanas, de uma solução digital para avaliar e monitorar os casos suspeitos de COVID-19. Criamos uma plataforma que contempla autenticação, triagem, prescrição e atendimento por chat e vídeo, tudo adequado às bandas menores, mais comuns no Brasil. Simultaneamente, buscamos os caminhos compatíveis de atendimento para os médicos e enfermeiros do hospital. Após seis semanas de funcionamento, o produto conquistou a iniciativa privada, primeiramente dando suporte a um programa interno da startup brasileira Nubank. Em seguida, passou a atender a outras 32.000 vidas ligadas ao banco Itaú.

Além das iniciativas voltadas para o enfrentamento da pandemia, a área de Inovação participou ativamente da construção do novo modelo de gestão da Instituição. Manteve a evolução de todos os produtos em andamento: Adma e Cockpit (software próprio que facilita a experiência dos médicos para os registros de consultas), entregues em 2020. O site, aplicativo e Portal do Paciente devem aparecer com força em 2021, preservando a qualidade em saúde do Sírio-Libanês também no formato digital.



Como nos relacionamos

Como nos relacionamos

Corpo clínico

Reunimos 5.094 médicos em São Paulo (SP) e Brasília (DF), amplamente reconhecidos por suas competências nas suas especialidades de atuação e pela vivência acumulada com o constante aprimoramento de conhecimentos, técnicas e habilidades.

GRI 102-10

O ano de 2020 desafiou ao extremo nosso corpo clínico em face da pandemia do novo coronavírus:



Obrigou a realocação de muitos profissionais para atendimento em unidades críticas;



Motivou o envolvimento em estudos e pesquisas clínicas com instituições parceiras;



Forçou a agilidade na adoção de protocolos revisados rotineiramente pelos órgãos de saúde e vigilância;



Incentivou que muitos médicos exercessem o papel de interlocutores e vozes de referência em *lives* para colaboradores e entrevistas para imprensa.

Nosso relacionamento com esse público acontece diretamente pela área de Governança Clínica. Organizamos encontros virtuais (Bem-Vindo ao Sírio-Libanês) com os novos médicos de São Paulo e Brasília, com as boas-vindas do Diretor Geral do Sírio-Libanês. Também se realiza periodicamente o Encontro com Corpo Clínico, que passou a ser virtual.

Temos uma Diretoria Clínica eleita pelos médicos a cada dois anos. Em 2020, a votação na unidade da Bela Vista escolheu para Diretor Clínico o Dr. Angelo Fernandez (CRM 39.835) e para Vice-diretora Clínica a Dra. Marina Sahade Gonçalves (CRM 122.179).



COVID-19

Em 2020, ações pontuais de comunicação foram dirigidas ao corpo clínico para orientações e atualizações de processos, plano de crise, números e status da nossa Instituição durante a pandemia por meio de boletim diário; mensagens por celular; Portal do Médico.



Colaboradores

Pessoas nos movem, em todos os sentidos. Somos cerca de 8.000 colaboradores dedicados ao cuidado com a saúde desde o seu primeiro nível de assistência. Valorizamos as habilidades individuais e investimos no desenvolvimento técnico e comportamental de nossas equipes em busca do melhor desempenho, com competência, empatia e calor humano.

Buscamos um modelo de gestão integrado e colaborativo, que, em 2020, ficou fortalecido em função da crise pandêmica, estimulando colaboradores de todas as áreas e graus de hierarquia ao trabalho em grupo propositivo, respeitoso e acolhedor. Mais informações no site: <https://patrocinados.estadao.com.br/sirio-libanes/>

Saiba mais na seção **CAPITAL HUMANO**.

Operadoras de saúde

Atendemos ao sistema de saúde suplementar no segmento de alta complexidade e nas mais diversas especialidades. O Hospital Sírio-Libanês conta com unidades em Brasília (DF) e São Paulo (SP), onde tem um nicho de mercado consolidado, inclusive com cobertura de seguradoras internacionais.

Nosso relacionamento comercial acontece constantemente junto às operadoras de planos de saúde, seguradoras nacionais, medicina de grupo, autogestões, cooperativas e seguradoras internacionais, que atualmente representam no total 85% da receita do Hospital Sírio-Libanês, além dos clientes particulares.

A estratégia do Sírio-Libanês para 2021 prevê expandir o crescimento em outras frentes e ampliar o atendimento de beneficiários assistidos pelos planos de saúde.

Em fevereiro de 2021, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulgou o novo Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, com a definição dos novos exames e tratamentos que passam a fazer parte da cobertura obrigatória dos planos de saúde. A lista de procedimentos amplia e qualifica a assistência aos beneficiários e entrou em vigor em abril do mesmo ano.



COVID-19

O ano de 2020 foi bastante desafiador para o sistema de saúde, com oscilações de demanda em função da pandemia do novo coronavírus. De um lado, procedimentos eletivos passaram a ser cancelados no primeiro semestre e, de outro, aumentaram os atendimentos a COVID-19.

Acompanhamos os impactos da pandemia no Brasil e, como consequência do cenário incerto, registramos aumento dos insumos e internações de alta complexidade, gerando despesas mais elevadas, o que exigiu dinamismo e equilíbrio de gestão. Nesse contexto, parcerias sólidas foram fundamentais para o melhor enfrentamento da crise.

Em Brasília, onde o hospital ainda enfrentava um mercado mais fechado pela sua inauguração recente, a procura por atendimento durante a pandemia acabou por ampliar e agilizar o credenciamento de novas operadoras de saúde.

Fornecedores

GRI 102-9, 102-10

Nossa cadeia de fornecimento é constituída por:



Empresas de equipamentos médicos



Medicamentos



Materiais médicos descartáveis



Equipamentos de tecnologia e órteses



Materiais especiais (OPME)

São mais de 4.177 fornecedores que nos atendem nas unidades de São Paulo (SP) e Brasília (DF), movimentando R\$ 1,49 bilhão em negócios em diversas categorias. Os serviços respondem por 52,74% desse volume, enquanto medicamentos representam 19,28%, materiais médicos descartáveis, 8,72%, OPME são 8,94%, imobilizados chegam a 2,85% e Serviço de Nutrição e Dietética (SND), 1,58%. Mantemos negociações preferencialmente com a indústria e somos importadores das tecnologias médicas.

Realizamos a checagem de histórico de todos os fornecedores para detectar quaisquer riscos que possam ferir os princípios de *compliance* de ordem cadastral, fiscal, tributária, previdenciária, trabalhista, jurídica, ambiental e financeira. Por esse mesmo mecanismo, é possível descobrir eventuais práticas de atos ilícitos tais como desvios, fraudes, sonegação fiscal, corrupção, suborno e lavagem de dinheiro.

Também utilizamos diversas plataformas de compras para insumos hospitalares e para avaliação e monitoramento de desempenho dos respectivos fornecedores, inclusive quanto à conformidade com os requisitos legais e sanitários:

Plataforma GTplan

Permite análise das entregas e gestão de contratos de fornecimento e atendimento por *Vendor Managed Inventory* (VMI), isto é, estoque administrado pelo fornecedor, agregando mais dinamismo e qualidade ao processo.

Plataforma Bionexo

Realiza a gestão de compras de insumos hospitalares e controle documental dos fornecedores.

Plataforma Inpart

Possibilita a gestão de compras de OPME e o controle documental dos fornecedores.

No caso da contratação de prestadores de serviços, acontecem duas análises cruzadas para avaliar e monitorar as empresas:

Plataforma Mercado Eletrônico

Apoia a gestão de documentos de terceiros com mão de obra alocada e pontual, com base nas certificações ISO 14001 e ISO 45001.

Análise de *due diligence*

Evidencia risco jurídico, financeiro e de imagem a ser avaliado antecipadamente à contratação.

Excepcionalmente, a edição anual do Prêmio de Excelência de Fornecedores não aconteceu devido ao contexto pandêmico nacional. A premiação é um incentivo e reconhecimento para as empresas prestadoras de serviços e fornecedoras de insumos hospitalares aderirem à proposta socioambiental das certificações ISO 14001 e 45001 e *Joint Commission International* (JCI).



COVID-19

Em 2020, por conta da pandemia que impulsionou a alta demanda no mercado nacional e internacional por equipamentos e insumos hospitalares, inclusive oxigênio, a gestão de fornecedores dentro da área da saúde viu-se fortemente desafiada a um maior planejamento de compras, integrado à administração eficaz dos estoques; ao aumento de preços em função da cotação do dólar, da crise econômica e da demanda perante a oferta; e à falta efetiva de fornecedores de determinados produtos.

Governo

O relacionamento do Sírio-Libanês com o Ministério da Saúde e os governos estadual e municipal acontece com parcerias e participações em programas públicos de saúde. Na esfera federal, a Certificação de Entidade Beneficente de Assistência Social em Saúde (CEBAS) nos concede isenções fiscais estabelecidas em legislação, inserindo-nos, desde 2009, no Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (PROADI-SUS). A partir dele, transferimos nossa experiência em projetos de educação, pesquisa, avaliação de tecnologias, gestão e assistência especializada para o fortalecimento e a qualificação de unidades do SUS de todo o Brasil.

Fazemos a gestão de cinco equipamentos públicos de saúde, localizados em Jundiaí, Mogi Mirim e São Paulo, fruto da parceria entre os entes do estado e do município e o Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês (IRSSL). O intuito é fortalecer e dinamizar a atenção à saúde pública por meio do cuidado humanizado das pessoas atendidas por essas unidades do SUS. Nosso foco está em compartilhar o potencial intelectual, técnico e funcional do Sírio-Libanês para atendimento à sociedade.

Mais informações no site do Instituto: irssl.org.br

Por meio de parceria com a Secretaria de Saúde do município de São Paulo, o Sírio-Libanês presta atendimento a pacientes do SUS encaminhados pelas Unidades Básicas de Saúde (UBS) da região central e do bairro da Bela Vista para os dois ambulatórios de especialidades do hospital. Os serviços acontecem no âmbito da atenção primária à saúde, com consultas pediátricas nas áreas de obesidade e otorrinolaringologia, consultas e cirurgias de mama e exames de ultrassonografia.

Sociedade

Com o propósito de contribuir para uma sociedade mais igualitária e fraterna, que conviva em favor da diversidade, aplicamos nossos melhores esforços no ensino, na pesquisa e na prática da Medicina. Cuidamos das pessoas e fazemos da excelência uma rotina na promoção da saúde.

Mantemos nosso compromisso social ao compartilhar nosso capital intelectual e técnico em unidades do Sistema Único de Saúde (SUS), operadas em conjunto com o poder público, agregando valor às populações com quem interagimos.

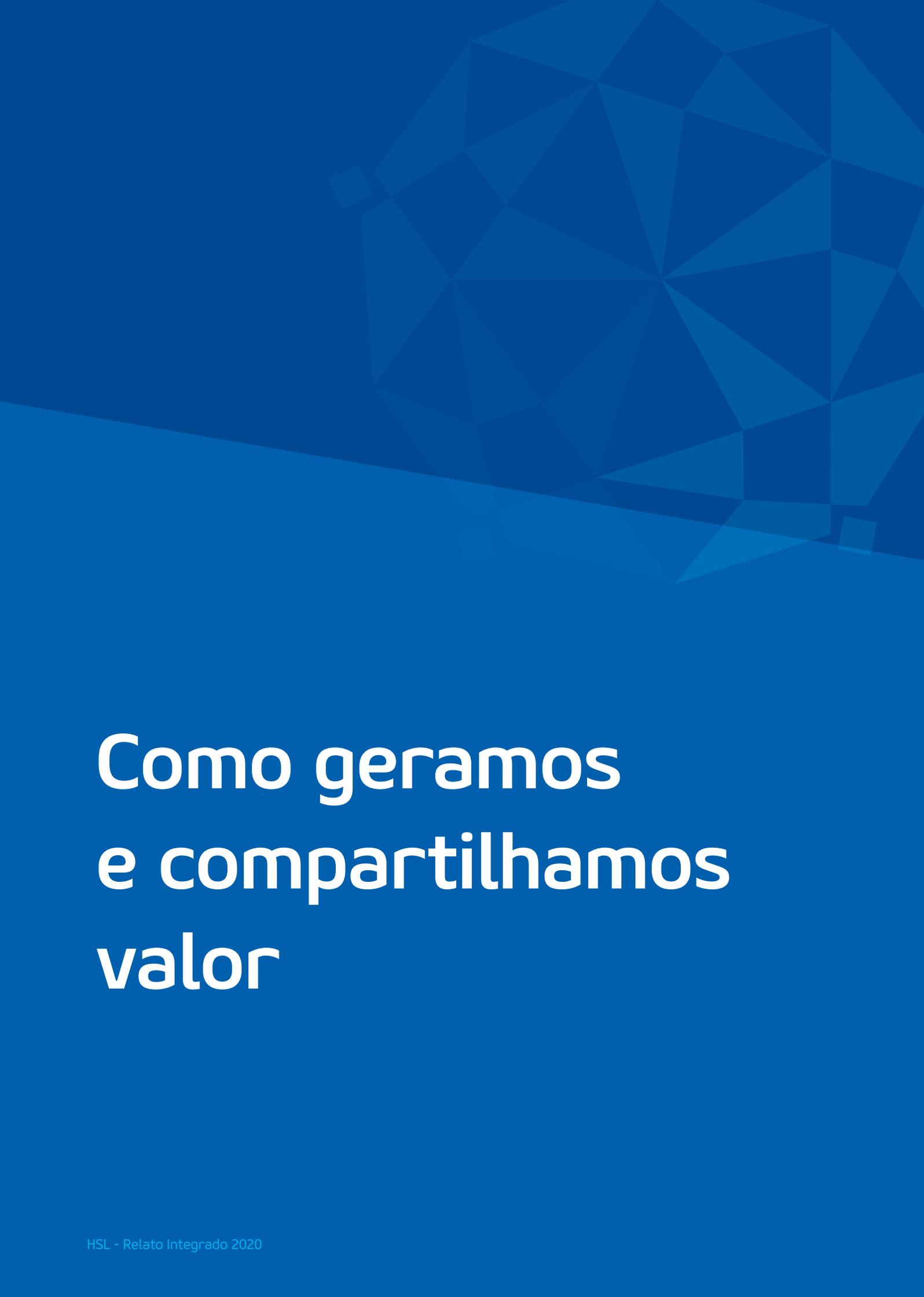


COVID-19

Todos pela Saúde

O movimento Todos pela Saúde surgiu com a doação de R\$ 1 bilhão do banco Itaú e suas famílias controladoras para ações de enfrentamento à pandemia. Para gerir os recursos, constituiu-se um conselho de especialistas, do qual o Diretor Geral do Hospital Sírio-Libanês fez parte. O grupo definiu um conjunto de estratégias de suplemento ao poder público, baseadas em critérios técnicos e científicos, que permitissem uma resposta rápida e eficaz à crise sanitária.

A consultoria do Sírio-Libanês esteve diretamente envolvida no planejamento e coordenação das ações gerais do projeto Todos pela Saúde, mas com destacada presença na região Norte do Brasil. No estado do Amazonas, atuamos com equipes técnicas junto à Secretaria de Estado da Saúde e em parceria com diferentes organizações não governamentais (ONGs) que conduzem iniciativas para o interior amazonense, levando doações de suprimentos e equipamentos para populações indígenas e ribeirinhas. No estado de Roraima, nossos consultores trabalharam na etapa final de montagem, início de atividades e operação do hospital de campanha, em colaboração com o Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados (Acnur), a Operação Acolhida do Governo Federal e o Médicos Sem Fronteiras, tanto com apoio técnico e de capacitação, como com doações de insumos e equipamentos.



Como geramos e compartilhamos valor

Capital intelectual

Cuidado centrado na pessoa

GRI 103-2, 103-3

A humanização na experiência do paciente dentro do Hospital Sírio-Libanês nos levou a uma mudança na estruturação e denominação desse trabalho dentro da instituição em 2020, quando ampliamos o olhar e o escopo para todos os envolvidos no tratamento de saúde: pacientes, familiares, médicos e colaboradores, justamente porque essas vivências individuais são totalmente interdependentes.



Objetividade das terapias disponíveis



Subjetividades que envolvem o cuidado com o paciente



Pertinência dos tratamentos repensada



Resultado

- Melhorar aderência das intervenções;
- Reduzir excesso de terapias;
- Aprimorar os desfechos clínicos;
- Aperfeiçoar a segurança do paciente.

Planejamos diversas ações para 2020 em intersecção com outras áreas do Hospital Sírio-Libanês:





COVID-19

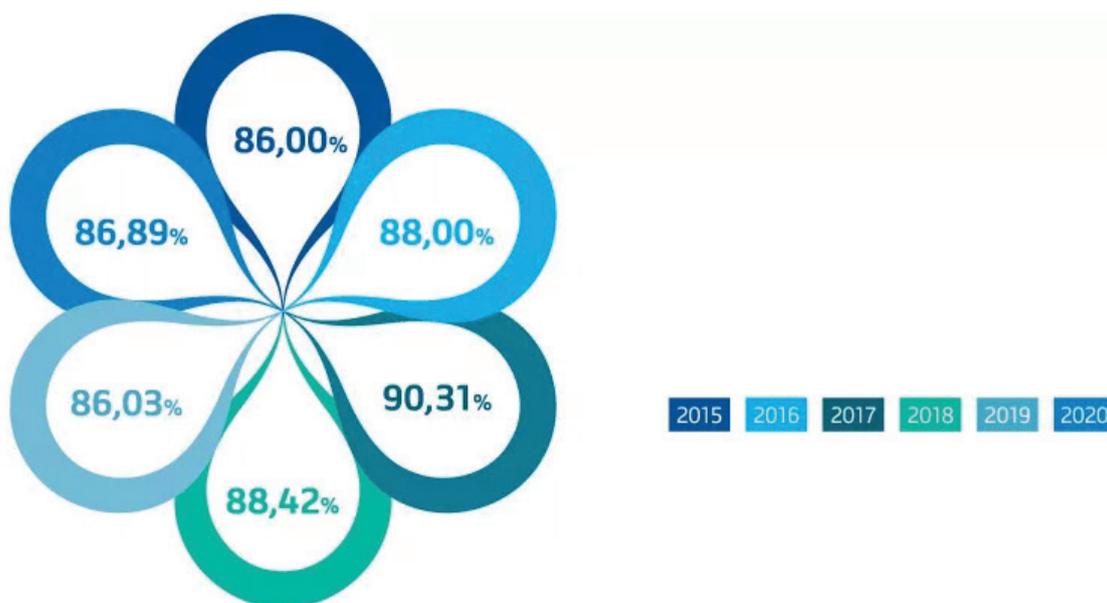
A pandemia nos obrigou a postergar algumas dessas iniciativas para 2021 devido à sobrecarga de trabalho principalmente para o corpo clínico e as equipes assistenciais. Em contrapartida, emergiram temas como segurança psicológica, saúde mental, equilíbrio entre a vida profissional e familiar, trabalho em *home office*, isolamento social, reconhecimento pessoal, mais acesso e comunicação a distância com famílias de pacientes, os quais precisaram ser abordados de maneira bastante conectada entre as áreas do Hospital Sírio-Libanês.

Notadamente, os maiores desafios do ano nessa esfera foram a atenção com a sobrevivência e a segurança de colaboradores e corpo clínico durante a pandemia e a necessidade de integração de práticas de cuidado que conduzimos internamente, criando pontes entre os médicos, os profissionais de assistência e as pessoas hospitalizadas.

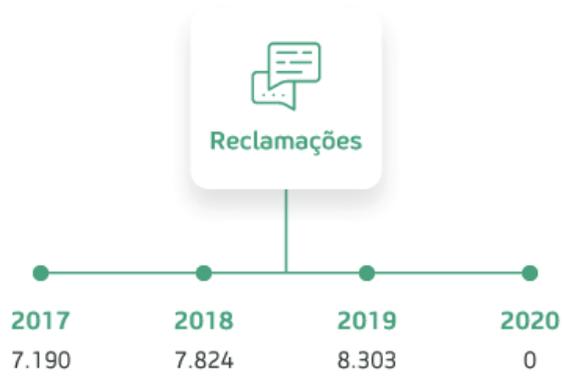
Satisfação

Valorizamos ouvir a opinião de pacientes e clientes sobre os nossos serviços por meio de distintos mecanismos e metodologias que nos ajudam a implementar e acompanhar melhorias.

Índice de recomendação dos pacientes (Net Promoter Score – NPS)



Ouvidoria



Avaliação do Consumidor para Serviços Hospitalares e Sistemas Relacionados (HCAHPS*)

Dimensões do HCAHPS	De abril a 01/12/2018	2019	2020
Comunicação do enfermeiro	87	87	87
Comunicação do médico	92	92	94
Responsividade da equipe	73	75	70
Gestão da dor	70	74	71
Comunicação sobre medicação	61	61	63
Ambiente hospitalar	77	78	76
Informação de saída	68	71	73
Transição do cuidado	68	70	70
Avaliação geral do hospital	84	88	88

*Este indicador é uma requisição da Centers for Medicare and Medicaid Services (CMS), aplicada em hospitais dos Estados Unidos e, desde 2018, no Sírio-Libanês.

Alguns indicadores atrelados ao Conselho Consultivo de Pacientes e Familiares não serão mais reportados a partir de 2020 em função da sua descontinuação.

Instituto de Qualidade e Segurança

Nossas práticas médico-assistenciais buscam os melhores graus de desempenho e tomam como base índices internacionais na área da saúde, sempre com o olhar para o paciente de forma integrada. Por essa razão, criamos o Instituto de Qualidade e Segurança (IQS) em 2018, que unifica as atividades fundamentais do ciclo de atendimento hospitalar por nós realizado.

Qualidade

A gestão da qualidade dos serviços prestados pelo Sírio-Libanês tem base no cuidado com o paciente com segurança, efetividade, eficiência e equidade, a partir da administração de: documentos, processos, indicadores de desempenho, auditorias, ao lado da interação com órgãos externos e comissões obrigatórias que por lei os hospitais devem ter, tais como:



Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH).



Comissão de prontuários, de óbitos, de transplantes, de hemotransfusões, entre outras.

A adoção de dinâmicas de melhoria contínua garante nosso padrão elevado, que busca envolver o paciente de forma ativa nas ações relacionadas à prevenção e ao tratamento. Fomos uma das primeiras instituições brasileiras acreditadas, ainda em 2007, pela *Joint Commission International (JCI)* e implementamos padrões internacionais de gestão ambiental e segurança no trabalho, entre outros.



Taxa de conformidade nos padrões internacionais JCI (2020):

97,7%

No ano de 2020, recebemos a visita dos avaliadores da JCI para verificação dos padrões de qualidade, e este ano foi nosso melhor resultado da trajetória de acreditação pela JCI. Mesmo durante a pandemia, mantivemos o mais alto nível de segurança e qualidade e fomos reacreditados com muitos comentários positivos dos auditores.

Certificações e acreditações



Nossa trajetória de controle permanente da qualidade foi marcada, em 2020, pela inclusão da unidade Hospital Sírio-Libanês em Brasília (DF) na acreditação pela *Joint Commission International (JCI)*, em plena crise de enfrentamento à pandemia, tornando-se o primeiro hospital da região Centro-Oeste a obter esse selo de reconhecimento.

A área de Oncologia está em preparação para a acreditação pela *Foundation for the Accreditation of Cellular Therapy (FACT)*, um organismo internacional que, desde 1996, estabelece padrões para a prática laboratorial e médica em terapias celulares.

Metas internacionais de segurança do paciente

Para aprimorar de maneira específica as áreas de assistência à saúde, em 2007, o Hospital Sírio-Libanês incorporou em seus processos as normas abordadas no manual de acreditação da Joint Commission International (JCI) como forma também de elevar sua referência para as práticas cotidianas:

Em todos os procedimentos realizados no Sírio Libanês são avaliados a saúde e segurança do paciente.

1. Identificar corretamente o paciente

Este é o ponto de partida para a devida execução das diversas etapas de atendimento com segurança. Em qualquer situação, mesmo naquelas em que o paciente não pode responder por si mesmo, esta medida assegura a destinação certa do serviço (medicamentos, sangue ou hemoderivados, exames, cirurgias e tratamentos). Este processo exige pelo menos dois diferentes identificadores, tais como nome completo e data de nascimento.

2. Melhorar a eficácia da comunicação

A comunicação entre os profissionais de saúde durante a passagem de plantão entre equipes, nas transferências internas e externas, na ordem verbal em situações de emergência, na divulgação dos resultados críticos de exames, além dos registros no prontuário, deve ser clara, objetiva, completa e compreensível por todos. Esta ação reduz erros e resulta em mais segurança para o paciente. O Hospital Sírio-Libanês conta com ferramentas e processos bem definidos para esta finalidade.

3. Melhorar a segurança de medicamentos de alta vigilância

O Hospital Sírio-Libanês dispõe de alertas em suas prescrições médicas para medicamentos potencialmente perigosos e etiquetas são afixadas para sinalizá-los. Além disso, dois colaboradores devem checar essa medicação durante a preparação e administração ao paciente, evitando riscos graves.

4. Garantir cirurgias e procedimentos invasivos seguros

Adotamos o Protocolo *Universal da The Joint Commission*, baseando-nos no princípio de usar múltiplas estratégias para garantir que cirurgias e procedimentos corretos sejam realizados no paciente correto e no local correto.

5. Reduzir o risco de infecções associadas a cuidados de saúde

A higienização das mãos é essencial para a diminuição de riscos de infecções. Por isso, é fundamental seguirmos as regras da campanha “Salve Vidas – Higienize suas mãos”, da Organização Mundial da Saúde (OMS). Outras formas de reduzir o risco de infecção são: monitorar o uso de antibióticos, implementar medidas para prevenção de infecção de corrente sanguínea pelo correto manuseio de cateteres venosos e utilizar corretamente os isolamentos.

6. Reduzir o risco de danos aos pacientes resultantes de quedas

Muitas lesões ao paciente no ambiente hospitalar advêm de quedas. O risco está associado à condição do paciente, à situação e/ou ao local. No Hospital Sírio-Libanês, mantemos um protocolo para essa prevenção. Todos os pacientes, internados e externos, são avaliados quanto ao risco de quedas e, por isso, identificados com uma pulseira para que medidas preventivas possam ser efetivamente tomadas.



COVID-19

Desde o início da pandemia, estamos atentos em zelar pela segurança dos nossos colaboradores e pacientes, compartilhando conhecimento e unindo forças contra o novo coronavírus.

Para concentrar as iniciativas nessa linha, lançamos o Programa Proteger, que promove ações de cuidado para que não haja relaxamento das medidas de segurança no dia a dia. São elas, por exemplo: visitas diárias nas áreas para orientar/conscientizar sobre comportamento seguro e distanciamento físico e verificar o uso adequado dos equipamentos de proteção individual, treinamentos para esta utilização, assistência psicológica e médico-hospitalar.

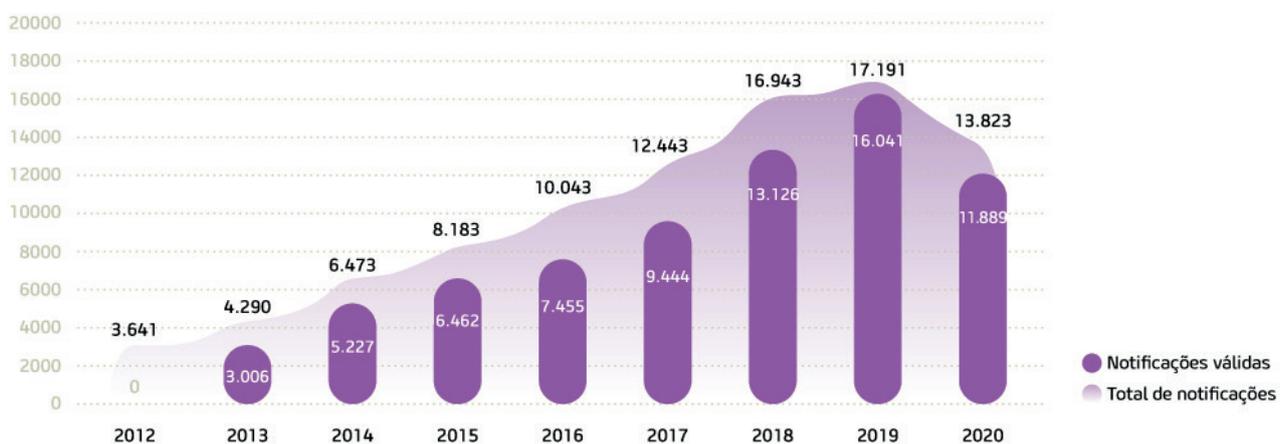
Segurança e gerenciamento do risco assistencial

Com foco na segurança e qualidade para o cuidado à saúde, trabalhamos continuamente para identificar e tratar riscos, especialmente nas áreas assistenciais, e diminuir quaisquer danos ao paciente de modo que sua experiência dentro da instituição seja satisfatória. Isso vale também para as redes de unidades de atenção primária dentro de empresas, na modalidade da Saúde Populacional.

O controle dos riscos acontece por meio de um sistema informatizado (SAS) que permite mapeamentos bianuais, identificação e análise de incidentes e eventos adversos, como os quase erros, rondas educativas setoriais mensais, além de planos de ação corretivos. Tudo isso deve atender às metas estratégicas em busca de resultados de excelência, sem desperdício e com a satisfação do paciente, fortalecendo a cultura institucional de segurança em todos os níveis.

Em 2020, o Sírio-Libanês alcançou 11.889 notificações válidas, as quais podem identificar as oportunidades de melhoria e as ações de correção antes mesmo de gerar algum dano assistencial. O volume, muito positivo, foi menor do que em 2019 devido ao impacto da pandemia, que exigiu dedicação intensa e manutenção da segurança assistencial. Pensando nisso, foi implantada a notificação de ocorrência pelo Assistente Pessoal Digital, que também possibilita fazer registros por comando de voz.

Sistema de notificação de ocorrências – volumetria



Ao longo do ano, foram mais de 32 análises de causa-raiz, com metodologia baseada na parceria com as instituições britânicas Armstrong Institute e Johns Hopkins Medicine, desde 2019, para identificar a razão de eventos adversos com dano grave e catastrófico ao paciente. Foram elaboradas 71 ações de correção, das quais sete vieram canceladas e justificadas, permanecendo 64 como válidas, com porcentagem de entrega de 81% até o final de dezembro de 2020.

A colaboração desses centros de saúde estrangeiros com o Hospital Sírio-Libanês também se dará por treinamentos profissionais das lideranças assistenciais para implementação de programa de segurança para tratamento dos defeitos e problemas das unidades assistenciais e pela criação conjunta de um modelo que eleve o hospital ao status de Organização Altamente Confiável (em inglês, High Reliability Organization), resultado que dependerá de esforço e sinergia entre a Diretoria Executiva, a Governança Clínica e a Diretoria Assistencial. Essa conjuntura será capaz de posicionar a instituição como principal referência na América Latina nesse quesito a partir de 2021.

Gerenciamento de risco jurídico assistencial

Os eventos adversos com pacientes que podem gerar risco de imagem e judicial para a instituição recebem atenção especial do Hospital Sírio-Libanês com o intuito de acolher e atenuar a experiência negativa dessas pessoas e de seus familiares e, conseqüentemente, melhorar processos assistenciais e operacionais internos e em relação à segurança do paciente. Uma ferramenta estratégica importante adotada pela instituição é a mensuração dos valores gastos com tais situações.

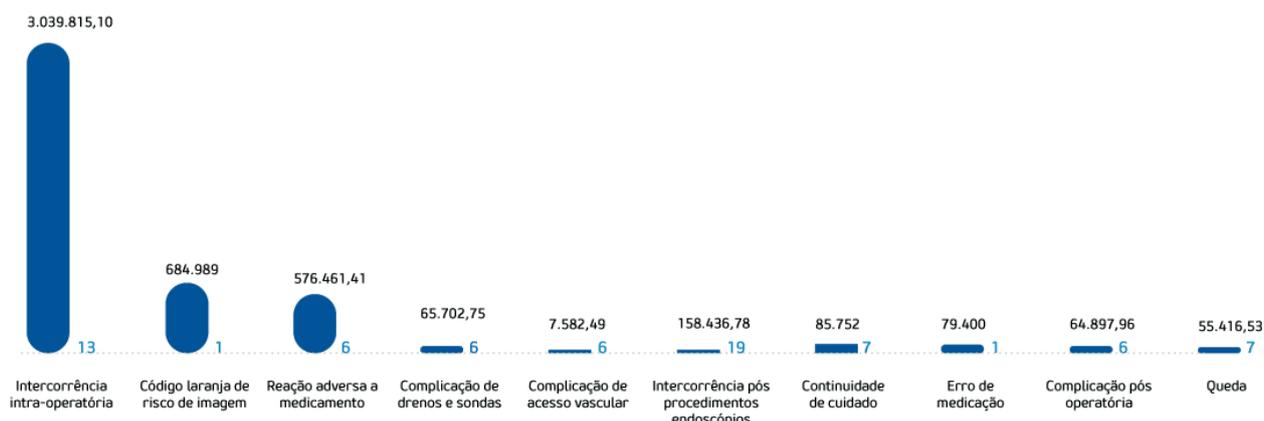
Em 2020, o Hospital Sírio-Libanês optou por estender a ferramenta de *disclosure* aos pacientes que tiveram uma vivência ou percepção ruim do ponto de vista assistencial e não apenas àqueles que sofreram evento adverso na Instituição. Esta iniciativa aumentou em 35% o número de *disclosures* comparativamente ao ano anterior e trouxe um retorno ao hospital de 47% dos pacientes que foram acolhidos desta maneira. Outro destaque importante foi o aprimoramento do fluxo com a seguradora Chubb para viabilizar o primeiro pagamento de indenização para ressarcimento de despesas com um paciente afetado.



Despesas com pacientes



Despesas com eventos adversos (R\$ MM) – 2020 por tipo de intercorrência



Ambulatório de segunda vítima

Temos por prática acolher no ambulatório de segunda vítima, criado em 2018, todos os nossos profissionais que manifestem qualquer sofrimento psicológico oriundo de ocorrência imprevista e indesejável que resultou em dano ao paciente (primeira vítima).



Diante das reações relatadas comumente, tais como medo, culpa, vergonha, insegurança, raiva, ansiedade, alteração de sono e comprometimento da satisfação no trabalho, oferecemos suporte psicológico ou psiquiátrico, a depender da necessidade e da duração do tratamento gerenciado.

Em 2020, o ambulatório passou a mensurar as queixas recorrentes dos colaboradores para entender melhor os fatos e as dificuldades emocionais e, com isso, prestar-lhes o atendimento mais adequado.

Atendimentos (2018-2020)

31 colaboradores atendidos no ambulatório de segunda vítima



Relacionados aos eventos adversos



Relataram os sintomas: ansiedade, medo e insônia



Necessitaram de acompanhamento psiquiátrico com uso de medicação



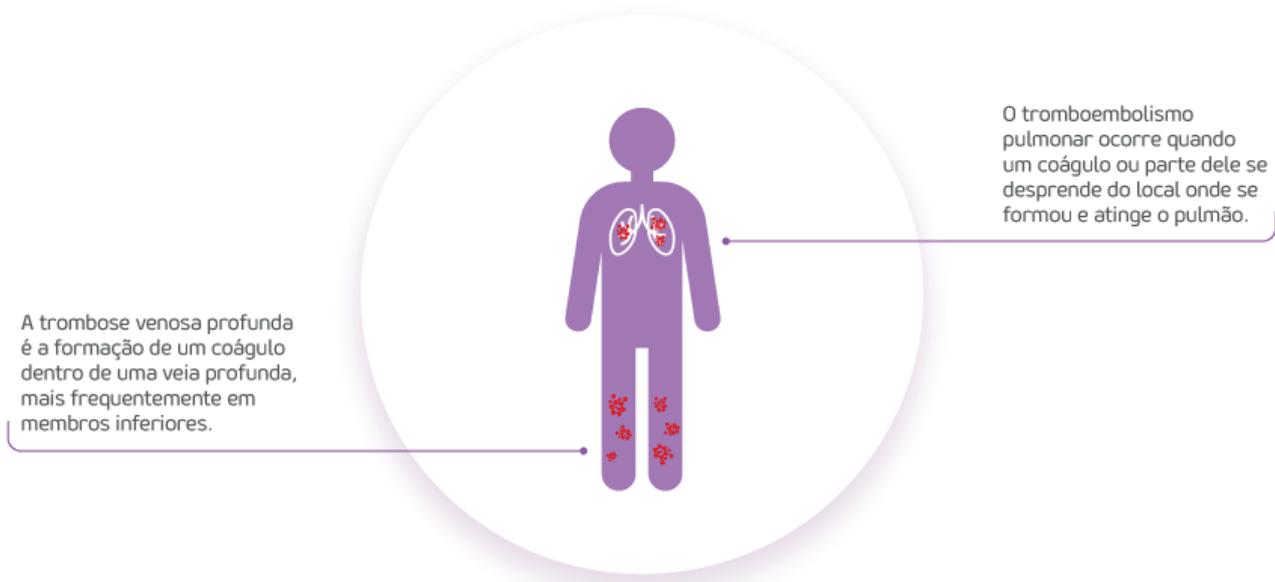
Necessitaram de afastamento superior a cinco dias

Protocolos

Os protocolos são diretrizes importantes para a padronização de condutas clínicas. Apresentamos protocolos gerenciados com indicadores auditados e publicados tanto nas unidades de São Paulo (SP) como em Brasília (DF), garantindo atendimento adequado com qualidade e segurança.

Protocolo de Tromboembolismo Venoso (TEV)

O termo tromboembolismo venoso (TEV) inclui duas condições recorrentes entre os indivíduos hospitalizados: a trombose venosa profunda (TVP) e o tromboembolismo pulmonar (TEP), sendo a causa de morte evitável mais comum nos hospitais.



Pelo protocolo utilizado no Sírio-Libanês, um dos indicadores é a porcentagem de pacientes clínicos que seguiram a recomendação de uso de medicamentos anticoagulantes (quimioprofilaxia) para prevenção de TEV durante a internação.

A meta para 2020 foi revista e passou de 75% para 78%, baseada em *benchmarking* internacional. Os resultados mostram que a taxa de pacientes clínicos com quimioprofilaxia de TEV adequada tem se mantido acima da meta. A comparação também é realizada com dados dos hospitais do Reino Unido.

Porcentagem de pacientes clínicos com indicação e uso da quimioprofilaxia de acordo com a recomendação do protocolo

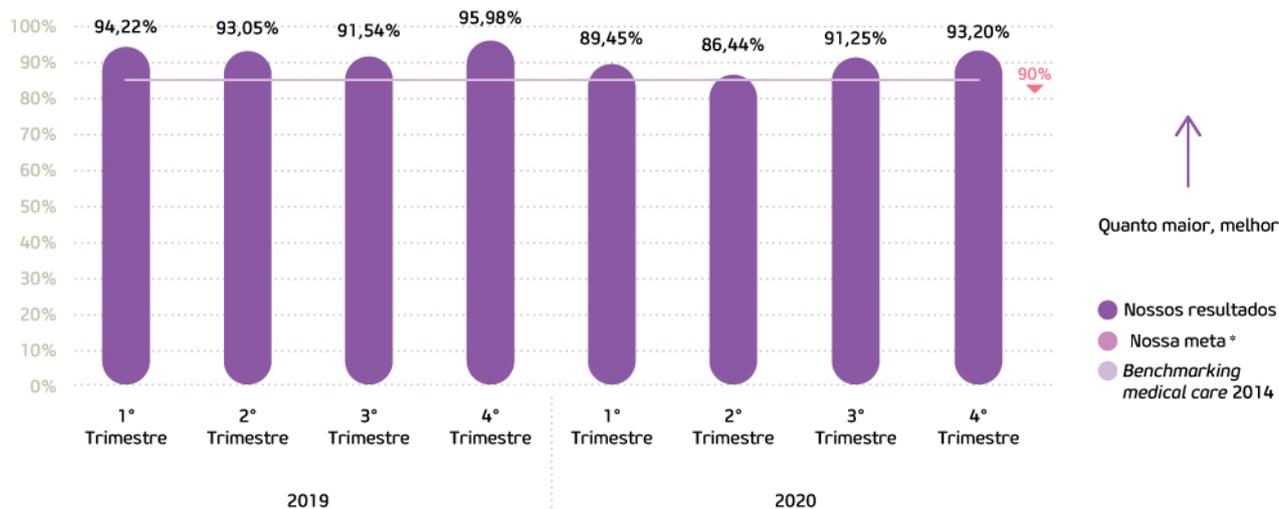


Protocolo de antibioticoprofilaxia no paciente cirúrgico

A redução do risco de infecção na ferida operatória com profilaxia antibiótica também segue protocolo embasado em estudos que demonstram que a administração do antibiótico profilático próxima ao início da cirurgia é mais eficaz.

O Hospital Sírio-Libanês vem atingindo índices superiores às referências internacionais ao avaliar a proporção de pacientes que receberam o antibiótico profilático adequado no tempo preconizado, ou seja, nos 60 minutos que antecedem a incisão cirúrgica.

Taxa de administração de antibiótico profilático no tempo preconizado

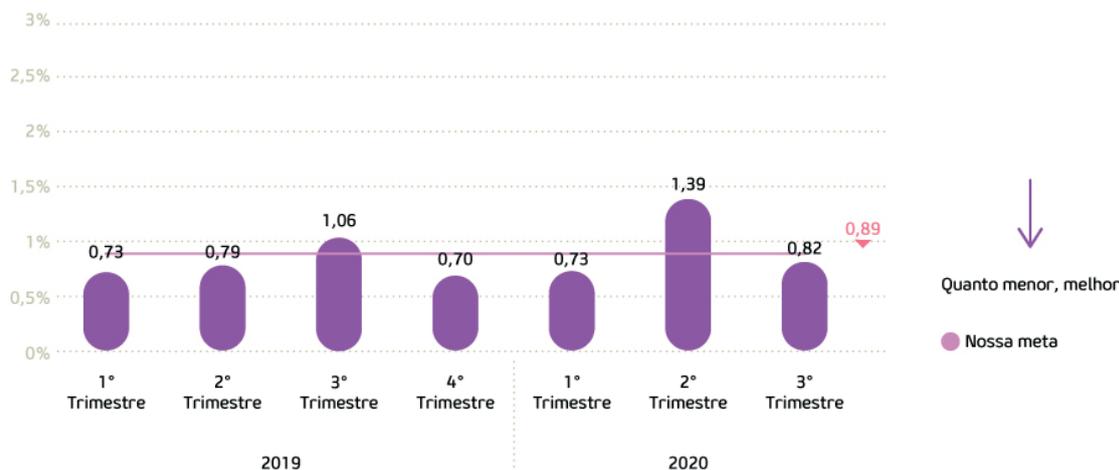


*A meta estabelecida de 90% é baseada em *benchmarking* internacional.

Infecção de sítio cirúrgico (ISC) em cirurgias limpas*

Esse tipo de infecção ocorre após a cirurgia, na parte do corpo onde foi realizado o procedimento. O Hospital Sírio-Libanês adota como fatores de prevenção: procedimentos padronizados segundo as boas práticas internacionais, treinamento e atualização dos cirurgiões, anestesistas e equipe multiprofissional que atendem o paciente em todo o período perioperatório e uso de produtos de boa qualidade.

*Os dados deste indicador referem-se até o terceiro trimestre de 2020, visto que as infecções de sítio cirúrgico podem ocorrer até 90 dias após a intervenção.



Mortalidade por sepse

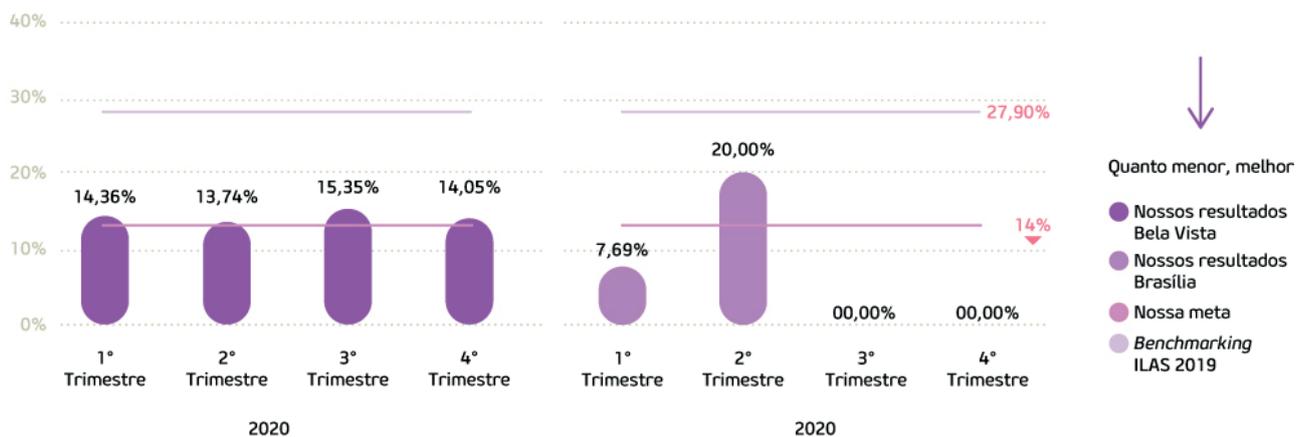
A sepse é uma das principais causas de mortalidade hospitalar. Por isso medimos o resultado do tratamento dos pacientes com infecção por meio da porcentagem daqueles que evoluíram a óbito em decorrência dessa doença.

Os números do Hospital Sírio-Libanês passam por comparação periódica com dados de instituições do Brasil e do exterior e são considerados de excelência, com a meta de 25% definida por *benchmarking* internacional.

Em 2020, a taxa de mortalidade hospitalar dos indivíduos admitidos no Pronto Atendimento com sepse foi de 14,11% no Complexo Hospitalar da Bela Vista e 6,36% no Hospital Sírio-Libanês em Brasília.



Taxa de mortalidade de pacientes com sepse ou choque séptico identificados no PA – Unidades Bela Vista e Brasília



Desfecho clínico

O Hospital Sírio-Libanês sempre se atentou para a evolução e efetividade dos tratamentos, desde a internação até a alta. Ao estender essa atenção para o período pós-alta, em 2017, foi o primeiro hospital do Brasil a assinar uma parceria com o International Consortium for Health Outcomes Measurement (ICHOM), tornando-se membro patrocinador do consórcio.

Avaliamos os desfechos das doenças mais frequentes a partir do acompanhamento dos resultados clínicos imediatos ao longo do tratamento e pós-alta, mensurando-se qualidade de vida e funcionalidades dos pacientes. Essas apurações municiam o corpo clínico, a Governança Clínica e a Diretoria Assistencial para construir uma melhor prática assistencial e seus processos. Desde o início, incluímos mais de 12.300 pacientes para acompanhamento do desfecho clínico.



COVID-19

Em 2020, iniciamos o acompanhamento de pacientes internados por COVID-19 em dois momentos pós-alta, avaliando qualidade de vida e aspectos psicológicos, além de persistência de sintomas e tratamentos adicionais.

Cuidado contínuo

A preocupação com o bem-estar do paciente após a realização de exames invasivos nos levou a estruturar, em 2018, uma área com a finalidade de ser um ponto de contato entre os pacientes e a instituição em caso de sinais e sintomas não esperados, como febre, sangramentos e dor.

Esse cuidado é dirigido a quem passou por procedimentos endoscópicos, exames e procedimentos do Centro de Intervenção Guiada por Imagem (CIGI) e ecocardiograma transesofágico e sob estresse.

Em 2020, foram aproximadamente 7.800 contatos com pacientes após exames e procedimentos realizados nos ambulatórios. Desses, 54 (0,7%) receberam orientação de retorno para avaliação, sendo que 19 (0,3%) efetivamente o fizeram.

Assistencial

O Hospital Sírio-Libanês agrega as diversas disciplinas da saúde na assistência ao paciente, com um olhar integrado e multiprofissional associado ao cuidado individualizado de acordo com as necessidades da pessoa atendida.

Em 2020, com a confirmação e o posterior agravamento da pandemia de COVID-19, as equipes assistenciais dos hospitais de São Paulo (SP) e Brasília (DF) foram as mais afetadas direta e significativamente dentro da dinâmica hospitalar pelo trabalho intenso na linha de frente, em conjunto com o corpo clínico. A capacidade operacional na unidade paulista aumentou em 30%, com a abertura de aproximadamente 500 postos de trabalho.

Os aspectos psicológicos e de integridade física desses grupos abalaram-se de imediato, tornando-se um dos principais desafios ao lado da rotatividade de colaboradores. A comunicação ágil e padronizada também foi prioritária em função da abrangência da crise e da necessidade de atualização de novos procedimentos, protocolos e orientações de segurança no atendimento a pacientes confirmados ou não.

Por tudo isso, criamos um Núcleo de Monitoramento Assistencial que trabalhou em conjunto com o Comitê de Gerenciamento de Crise para a gestão de: recursos humanos e materiais, treinamento e desenvolvimento dos profissionais e adequação de processos assistenciais.



COVID-19

As equipes colaboraram ativamente com o planejamento das ações em todas as frentes.

Adotamos com maior ênfase:

Enfermagem

- Plantões diários das lideranças para esclarecimento e escuta ativa.
- Rondas presenciais estruturadas em todos os turnos para alinhamento de processos assistenciais.
- Monitoramento em tempo real dos afastamentos dos colaboradores.
- Redimensionamento da capacidade de atendimento de profissionais e áreas, com remanejamento dos colaboradores das unidades externas para o hospital.
- Equipes de áreas externas e centro cirúrgico treinadas e realocadas para áreas com maior demanda.
- Adequação opcional do horário de trabalho da equipe de enfermagem.
- Afastamento de colaboradores de atividades essenciais considerados do grupo de risco.
- Acomodação em hotéis dos profissionais com risco de contágio familiar.
- Priorização das necessidades de transporte dos colaboradores.
- Distribuição de máscaras cirúrgicas para todos os colaboradores na entrada do hospital.
- Teste de COVID-19 em colaboradores com suspeita.
- Revisão de processos de assistência, inclusive com apoio para o preparo dos corpos das vítimas, seguindo as rotinas para diversas religiões.
- Organização do fluxo de suprimentos necessários à proteção dos colaboradores.
- Otimização do tempo de cuidado e de registro para pacientes com diagnóstico ou suspeita de COVID-19.

Psicologia

O suporte emocional dos psicólogos foi essencial para lidar com reações de medo, ansiedade, insônia, irritabilidade, depressão, estresse pós-traumático, luto e exaustão que afetaram os colaboradores, os pacientes e seus familiares.



COVID-19

Estruturamos diversas iniciativas para os primeiros socorros psicológicos e para o apoio contínuo às equipes ao longo de 2020, com a participação de aproximadamente 1.520 pessoas no período crítico da pandemia (março a julho de 2020):

- Rodas de conversa nas áreas exclusivas de COVID-19 (como UTIs e postos de enfermagem), estendendo-se para as áreas não COVID-19, de apoio e administrativas, com estímulo à ambiência em grupo.
- Materiais psicoeducativos sobre saúde mental e de acolhimento nas saídas de plantão.
- Campanha de agradecimento, reconhecimento e de apoio à vulnerabilidade.
- Ações de psicoeducação na plataforma interna *Workplace* com *lives* temáticas com os psicólogos e psiquiatras.
- Suporte emocional por atendimento digital, telessuporte e via *Workchat* para todos os colaboradores e técnicos do transporte de pessoas falecidas.
- Estruturação de protocolos para contingências.

Oferecemos a pacientes suspeitos e confirmados com COVID-19 internados no hospital a assistência psicológica presencial, assim como aos familiares durante as visitas na UTI. Criamos também as visitas virtuais para os familiares, com a coordenação dos nossos psicólogos e a parceria de profissionais capacitados em comunicações difíceis. Foram 565 visitas remotas entre junho e dezembro de 2020.

O projeto de acolhimento *Isolado sim, sozinho nunca* personalizou o contato com os pacientes em UTIs por meio de conteúdos pessoais compartilhados no mural do afeto em cada leito.

Os familiares que vivenciaram o luto foram amparados pelos nossos psicólogos presencialmente e de forma virtual, também após a ocorrência.

Fisioterapia, Fonoaudiologia, Terapia Ocupacional e Fisiatria

- Redimensionamento de recursos humanos diante da alta demanda de reabilitação nos diferentes cenários na fase aguda, pós-crítica e no pós-alta hospitalar.
- Elaboração do modelo assistencial específico para pacientes com COVID-19 contemplando técnicas de suporte avançado de vida, suplementação de oxigênio, manejo da ventilação mecânica invasiva e não invasiva, pronação, treinamento muscular respiratório e periférico e reabilitação precoce do paciente crítico. Essa iniciativa foi tema de publicação científica no periódico internacional *Clinics*.
- Serviço de telerreabilitação e atendimento domiciliar para a continuidade da linha de cuidado durante a pandemia para pacientes com COVID-19 e com outras necessidades de reabilitação.



COVID-19

- Implementação da fisioterapia no serviço de função pulmonar.
- Realização de rodas de conversas com a equipe e reuniões gerenciais com foco estratégico, acolhimento das necessidades e comunicação das diretrizes institucionais.
- Evento digital de reconhecimento e valorização do profissional de reabilitação com transmissão síncrona para mais de 210 participantes.
- Realização da Semana da Reabilitação, com homenagens de profissionais da equipe médica, multiprofissional, pacientes e familiares para a motivação e reconhecimento da equipe de reabilitação.
- Elaboração de materiais de capacitação (webvideos, podcasts e materiais de ensino a distância) para público interno e externo em parceria com o Hospital das Clínicas de São Paulo.
- Participação em 47 sessões de eventos externos digitais para compartilhar conhecimento sobre a pandemia.
- Publicação do Manual de Reabilitação Hospitalar com foco em modelos assistenciais e diretrizes de cuidados de reabilitação.
- Realização da quarta edição do Simpósio Internacional de Reabilitação Hospitalar com temas da experiência do Hospital Sírio-Libanês para o enfrentamento da pandemia.
- Publicação de seis artigos científicos em periódicos internacionais, incluindo um estudo pioneiro em todo o mundo com o mapeamento da perda de estrutura muscular periférica em pacientes com COVID-19 graves internados em UTI, por meio da ultrassonografia.
- Participação no projeto Todos pela Saúde com o lançamento de três cursos de ensino a distância e 17 webvideos para capacitação de profissionais de saúde: 1) Assistência ao paciente com COVID-19; 2) Manejo respiratório do paciente com COVID-19; e 3) Atendimento ao paciente crítico com COVID-19.
- Participação no PROADI-SUS com teleconsultoria sobre a reabilitação de pacientes pós-COVID-19 para cinco hospitais no Brasil (Ceará, Distrito Federal, Minas Gerais, Paraná e Tocantins).

Foram

324 horas

de capacitação

Em

60 dias

de execução

Com impacto em

700 profissionais

de reabilitação



COVID-19

Nutrição

As dinâmicas de nutricionistas também passaram por cuidados em relação a:

- Atendimento de nutricionista clínico a distância.
- Alinhamento do atendimento pela equipe de copa.
- Alocação no refeitório antigo, já que algumas áreas administrativas ficaram em trabalho remoto, o que diminuiu a concentração de pessoas no mesmo local.
- Atendimento reestruturado e mais restrito para os serviços de terceiros, com demarcação para distanciamento no piso e nas mesas, assim como a redução do número de mesas e lugares disponíveis.
- Demarcação e reorganização dos refeitórios, para menor capacidade e sem aglomeração, com farol indicativo da ocupação logo na entrada.
- Instalação de adesivos nas mesas para restrição de uso e no piso para manter o distanciamento na fila, além de orientações sobre as medidas de segurança para permanecer no local.
- Substituição dos temperos disponíveis para embalagens individuais.

Farmácia

Os farmacêuticos remanejaram rotinas de trabalho para:

- Gerenciamento e adequação de fluxos, distribuição, estoques e reposição de medicamentos e equipamentos de proteção individual (EPIs).
- Substituição de inalações por medicamentos broncodilatadores.
- Ajustes de aprazamentos para pacientes em isolamento.
- Monitoramento dos efeitos colaterais do uso de medicamentos *off label* avaliados pelos farmacêuticos clínicos.
- Ampliação da área física da farmácia da UTI para adequação da demanda.

Sírio-Libanês Ensino e Pesquisa

A COVID-19 e as informações de confiança duvidosa contribuíram para reafirmarmos nossa vocação como instituição geradora do conhecimento. A reestruturação em duas unidades de negócio – de um lado, ensino e consultoria e, de outro, pesquisa e desenvolvimento – está mais ligada a um novo modelo de gestão e de transformação cultural.

O Sírio-Libanês Ensino e Pesquisa reflete o posicionamento integrado em produção e compartilhamento de conhecimento científico de alta qualidade e relevância para profissionais de saúde dentro e fora do Brasil e para variados públicos de interesse.

A aceleração no processo de transformação digital também ocorreu em 2020. Por meio do ensino a distância e de diversas plataformas digitais, ultrapassamos as fronteiras físicas e, de forma mais ágil e abrangente, disponibilizamos estudos, conteúdos e informações especializadas, acompanhando uma necessidade da comunidade médica e científica e da sociedade em geral.

Para contribuir com essa agenda, a consultoria integrou-se ao Sírio-Libanês Ensino e Pesquisa a partir do entendimento de que esse trabalho coloca em prática o conhecimento adquirido e disseminado pela pesquisa e pelo ensino, unindo as três frentes. O movimento também é orientado para atender às expectativas de uma crescente demanda de mercado em 2021.

Ensino

Direcionamos este núcleo para os cursos presenciais, o ensino a distância (EAD), os conteúdos compartilhados em eventos, a simulação realística para seleção das equipes assistenciais e as atividades de consultoria. O ensino desempenha um papel estratégico no Sírio-Libanês Ensino e Pesquisa porque gera conhecimento para qualificar a medicina e a assistência e, inclusive, fortalecer a marca; cria relacionamentos com agentes do setor de saúde e fora dele; atrai e estimula talentos internamente.

Em 2020, a pandemia mudou hábitos sociais de consumo e educação e elevou a procura por programas educacionais *online*, cuja tecnologia permite a colaboração ativa, trocas com o corpo docente e o melhor emprego das metodologias de aprendizagem baseada em equipes e em problemas. Com isso, a Instituição consolidou a digitalização de seus cursos e investiu significativamente em infraestrutura digital e na atualização de seus docentes. As bancas de pós-graduação também aconteceram virtualmente e possibilitaram a participação de especialistas de localidades distintas.

Com o intuito de potencializar a difusão do conhecimento, firmamos algumas parcerias, dentre as quais se destaca o projeto com a HSM e Singularity University Brazil no Learning Village (primeiro hub de inovação em ensino do país), um podcast e um conjunto de webinars para apoiar profissionais de saúde, gestores e a sociedade com informações relevantes e confiáveis.

Principais projetos de 2020

Projeto	Alcance
<p>Oferta gratuita de cursos a distância:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Manejo de síndrome gripal e suas complicações (incluindo COVID-19); 2) Introdução à ventilação mecânica; 3) Cuidador de idosos; 4) Programa Experiência Sírio-Libanês, com mais de 40 palestras <i>online</i>. 	Acesso superior a 220.000 participantes, com NPS (índice de satisfação e recomendação) médio de 98%
Sírio-Libanês Webtalks	17.025 inscritos e 23 programas gravados
<p>Seminários quinzenais gratuitos pela internet e abertos para profissionais de saúde com conteúdo científico de alta relevância, ajudando a guiar estratégias de tratamento. Durante a pandemia, tornou-se um canal de discussão científica sobre a COVID-19.</p> <p>Cada evento tem um tema discutido por dois especialistas do corpo clínico do Hospital Sírio-Libanês e sessão de perguntas e respostas.</p>	
Radar Sírio-Libanês	- 19 programas (podcasts) gravados e cerca de 3.000 reproduções
<p>Podcasts e webinars com a colaboração de especialistas do Sírio-Libanês para compartilhar conhecimento importante e confiável e abordar as principais discussões, tendências e notícias da saúde no Brasil e no mundo.</p> <p>Os programas e webinars ficam disponíveis nas principais plataformas de <i>streaming</i>, além dos próprios canais do Sírio-Libanês e da HSM.</p> <p>A iniciativa é resultante da parceria entre a HSM e o Sírio-Libanês Ensino e Pesquisa.</p>	- Quatro webinars, com mais de 7.000 inscrições, 1.500 participações ao vivo e acima de 8.000 visualizações no canal do YouTube
Atividades científicas em formato digital	63 atividades científicas com mais de 20.000 inscritos
<p>Atividades científicas do portfólio do Sírio-Libanês Ensino e Pesquisa para a comunidade médica e de profissionais de saúde, oferecendo gratuidade de parte do conteúdo ou até mesmo da sua totalidade.</p> <p>Todos os cursos da pós-graduação lato sensu seguiram no formato digital.</p> <p>Eventos como o Simpósio Internacional de Medicina Intensiva (SIMI), com a participação de vários convidados internacionais, e o IV Encontro Nacional Médicos do Futuro, direcionado para estudantes de Medicina, com mais de 5.000 inscritos de todo o Brasil.</p>	
Programa de Formação de Professores	120 alunos
<p>Lançado em novembro de 2020, o programa se deu pela necessidade de expandirmos nosso corpo docente de maneira qualificada e através das melhores práticas de ensino - aprendizagem.</p> <p>Com metodologia híbrida, as atividades podem ser escolhidas no formato 100% <i>online</i> ou presencial. O conteúdo divide-se em oito módulos, e o aluno pode optar pelo curso completo ou por módulo.</p>	
Diretrizes para Retomada	Aberto
<p>Conteúdos para apoiar o retorno dos profissionais a escritórios e consultórios e a volta de professores, alunos e administradores às escolas, desenvolvidos pela consultoria e o núcleo de Infectologia do Hospital Sírio-Libanês, também a partir da parceria com a HSM. Formato totalmente digital e responsivo para acessar via tablet ou celular com várias dicas e protocolos de segurança.</p>	

Pós-graduação *lato sensu*



27 turmas
(EAD + sistema híbrido)



734 novos alunos
em 2020

Cursos EAD



Mais de **220.000 alunos**
matriculados nos quatro cursos
ofertados gratuitamente



1.989 alunos
em 28 cursos

Ensino *online*

**63 eventos e cursos de
atualização:**

Mais de 20.000 participantes

**4 *webinars* Sírio-
Libanês/HSM eventos:**

Mais de 8.000 visualizações

**19 programas Radar Sírio-
Libanês:**

Mais de 3.000 reproduções

**19 programas Sírio-Libanês
Webtalks:**

Mais de 17.000 inscritos

**54 especialidades de
reuniões científicas *online*:**

Com periodicidade semanal, quinzenal ou
mensal que refletem as discussões
científicas dos núcleos médico-assistencial
e de grupos de estudo

As perspectivas para 2021 apontam para o lançamento de dez novos títulos de cursos EAD e a realização de mais de 75 eventos, entre simpósios, congressos, fóruns e cursos de curta duração, sendo que 80% terão o formato digital.

Outro projeto a ser lançado é o Trilhas Sírio-Libanês, modalidade em que o aluno poderá formatar a sua trilha de aprendizado, escolhendo os cursos de curta duração que atendem melhor à sua necessidade de especialização, nas áreas de gestão, assistencial ou médica.

Residência

Os programas de residência oferecidos pelo Sírio-Libanês desde 1997 começaram nas áreas de Radiologia e Patologia e, ao longo do tempo, expandiram-se para variadas especialidades e até outras profissões da saúde, atraindo estudantes de todos os estados brasileiros e do exterior por meio de processos seletivos anuais.

Os residentes completam ciclos de um a quatro anos, de acordo com a especialidade, com carga horária total de 20% voltada para a vertente teórica, vinculada ao Sírio-Libanês Ensino e Pesquisa, e 80% para a prática e atuam em todas as unidades do Hospital Sírio-Libanês em São Paulo e Brasília. A oferta é vinculada ao Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do SUS (PROADI-SUS), mantenedor da residência na instituição.



COVID-19

A pandemia e a alta demanda por atendimento médico em 2020 levaram os residentes ao ingresso na linha de frente, ao lado dos diversos núcleos de trabalho do Hospital Sírio-Libanês, reforçando as oportunidades do aprendizado prático em plena crise. Exemplo disso foi a proposição de dois residentes do programa de Residência Médica em Anestesiologia do Sírio-Libanês para melhorar o instrumento usado na intubação orotraqueal (procedimento necessário para a ventilação mecânica) a partir de uma tecnologia de impressão em 3D de um videolaringoscópio, equipamento que permite a intubação com mais assertividade e rapidez, além de uma distância maior entre médico e paciente.

2015-2020



1.064 vagas oferecidas



703 formandos, sendo 153 em 2020



24 programas de Residência Médica, Residência em Área Profissional da Saúde, Residência Multiprofissional em Saúde

Consultoria

As atividades de consultoria compartilham o conhecimento e a experiência do Sírio-Libanês com entes públicos e privados, com e sem fins lucrativos, a partir da criação de projetos personalizados em diferentes áreas que visam promover melhorias nas condições de saúde de todo o Brasil:



Gestão em saúde



Gerenciamento de processos e projetos



Desenvolvimento de pessoas



Qualidade e segurança



Gestão da informação



Saúde populacional



Soluções em saúde digital

Nossos consultores mantêm o compromisso real com as entregas e com o legado que deve ser deixado nas instituições atendidas, sempre capacitando equipes locais para extrair o máximo de resultados ao longo do tempo.

Projetos desenvolvidos em 2020

Cliente/Projeto	Ramo de atuação	Estado	Tipo	Natureza do projeto
Hospital 28 de Agosto	Hospital	AM	PROADI-SUS	Consultorias em gestão
Hospital de Base de Rondônia	Hospital	RO	PROADI-SUS	Consultorias em gestão
Hospital João Paulo II	Hospital	RO	PROADI-SUS	Consultorias em gestão
Hospital Psiquiátrico São Pedro	Hospital	RS	PROADI-SUS	Consultorias em gestão
Hospital Regional do MS	Hospital	MS	PROADI-SUS	Consultorias em gestão
Hospital São Benedito	Hospital	MT	PROADI-SUS	Consultorias em gestão
Hospital Tramandaí	Hospital	RS	PROADI-SUS	Consultorias em gestão
Secretaria de Estado da Saúde da Bahia	Governo estadual	BA	Público	Diagnóstico de serviços de saúde
Ambulatório de Filantropia	HSL	SP	HSL	Excelência operacional

Cliente/Projeto	Ramo de atuação	Estado	Tipo	Natureza do projeto
Capacidades e Operações	HSL	SP	HSL	Gestão de projetos
Hospital do Coração de Dourados	Hospital	GO	Privado	Gestão de projetos
Secretaria Municipal de Aparecida de Goiânia	Prefeitura	GO	Público	Gestão por resultados
Grupo Flamboyant	Medical center	GO	Privado	Novos serviços de saúde
Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA)	Hospital	RS	Público	Novos serviços de saúde
Instituto Brasileiro de Gestão Hospitalar (IBGH)	OSS	GO, AP	Privado	Planejamento estratégico
99 Taxi	Aplicativo	BR	Privado	Prevenção COVID-19
Abrace seu Bairro	HSL	SP	HSL	Prevenção COVID-19
Aché	Indústria farmacêutica	SP, PE, GO	Privado	Prevenção COVID-19
Aliansce Sonae	Shopping center	SP, RJ, MG, ES, DF, GO, RS, BA, AL, CE, PA, AM, PR	Privado	Prevenção COVID-19
Associação Brasileira de Shopping Centers (ABRASCE)	Associação comercial	BR	Privado	Prevenção COVID-19
Associação Feminina de Estudos Sociais e Universitários (AFESU)	ONG instituição de capacitação	SP	Privado	Prevenção COVID-19
Bahema Educação	Instituição de ensino	SP, MG, PE, RJ, SC	Privado	Prevenção COVID-19
Blau Farma	Indústria farmacêutica	SP	Privado	Prevenção COVID-19
BR Properties S.A.	Administração predial	RJ	Privado	Prevenção COVID-19
Colégio Arbos	Instituição de ensino	SP	Privado	Prevenção COVID-19
Colégio Augusto Laranja	Instituição de ensino	SP	Privado	Prevenção COVID-19
Corporate Tower São Paulo	Administração predial	SP	Privado	Prevenção COVID-19
Credit Suisse	Banco	SP	Privado	Prevenção COVID-19
Engepred/Academia Brasileira de Letras (ABL)	Administração predial	RJ	Privado	Prevenção COVID-19

Cliente/Projeto	Ramo de atuação	Estado	Tipo	Natureza do projeto
Fadelito	Instituição de ensino	SP	Privado	Prevenção COVID-19
Graded School	Instituição de ensino	SP	Privado	Prevenção COVID-19
Grupo Flamboyant	Shopping center	GO	Privado	Prevenção COVID-19
Hypera	Indústria farmacêutica	SP	Privado	Prevenção COVID-19
Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC)	Instituição de ensino	SP	Privado	Prevenção COVID-19
Livelo	Programa de benefícios	SP	Privado	Prevenção COVID-19
Marcapital	Holding	SP	Privado	Prevenção COVID-19
Mcassab	Holding	SP	Privado	Prevenção COVID-19
Mineração Rio do Norte (MRN)	Extração mineral	PA	Privado	Prevenção COVID-19
Mococa	Indústria alimentícia	SP, GO	Privado	Prevenção COVID-19
Rede GJP Hotels	Hotel	RS, RJ, RN, PR, PE, BA, MG, SP	Privado	Prevenção COVID-19
Sandoz	Indústria farmacêutica	SP	Privado	Prevenção COVID-19
Souza Cruz	Indústria	SP, RJ, MG	Privado	Prevenção COVID-19
Telar Engenharia	Construtora	SP	Privado	Prevenção COVID-19
Todos pela Saúde/Itaú	Banco	BR	Privado	Programa de ações COVID-19
Institute for Healthcare Improvement (IHI)	HSL	SP, MG, GO	HSL	Qualidade de vida no trabalho

A receita da área superou em quatro vezes o montante de 2019, enquanto os trabalhos relacionados à pandemia preencheram 40% dos negócios ao longo de 2020.

As perspectivas para 2021 levam a um crescimento adicional de 30% na procura pela consultoria por parte de novos hospitais privados que visam a excelência operacional com foco em redução de despesas e aumento de produtividade e por gestores que buscam um planejamento estratégico para hospitais públicos e secretarias de saúde.

Em plena crise pandêmica em 2020, a consultoria desenvolveu mais de 30 projetos de mitigação de riscos de contaminação pela COVID-19 em empresas e instituições (como hotéis, indústria farmacêutica, frigoríficos, mineradoras, escolas) e 11 para instituições de saúde.



COVID-19

Atividades contemplaram desde diagnósticos, definição de protocolos de segurança, estratégias de comunicação até a capacitação de colaboradores e equipes nos processos de retomada de atividades. Um dos destaques foi o protocolo de retorno aos shoppings centers de todo o Brasil encomendado pela Associação Brasileira de Shopping Centers. Em relação ao planejamento de serviços públicos de saúde, a consultoria, em parceria com a startup 3778, construiu uma calculadora de planejamento das necessidades de saúde em resposta à pandemia.

Pesquisa

A pesquisa faz história no Sírio-Libanês desde 1978, com avanços e contribuições significativas para a área da saúde ao longo do tempo e com a criação da carreira de pesquisador, o que demonstra o grau de incentivo que a Instituição concede a esta atividade dentro da medicina.

São três frentes de atuação direta, em trabalhos conduzidos por uma equipe de mais de 270 pesquisadores, entre médicos e colaboradores, em parcerias multicêntricas com organizações de pesquisa públicas e privadas, nacionais e de outros países.

O contexto da pandemia de COVID-19 em 2020 mobilizou nossos esforços para múltiplas investigações científicas no que se refere ao entendimento, diagnóstico, tratamento e imunização contra a doença. Apesar disso, ultrapassamos nossas metas também nos demais campos de pesquisa, atingindo resultados excelentes na geração de conhecimento e condução de estudos clínicos. As perspectivas para 2021 devem seguir nessa direção, com aumento quantitativo e qualitativo na produção científica e contribuição ainda mais expressiva na realização de ensaios clínicos.

Pesquisa clínica

A partir de iniciativas institucionais e da indústria farmacêutica, busca o desenvolvimento de novas terapias para diversas enfermidades.

Em 2020, essa área mostrou desempenho surpreendente, com aumento considerável do número de estudos e de pacientes envolvidos nos protocolos investigados, sendo que a participação intensa aconteceu no âmbito da COVID-19. As pesquisas de caráter oncológico e para as doenças inflamatórias também tiveram continuidade e progressos ao lado de outros campos pesquisados.



COVID-19

O Sírio-Libanês envolveu-se ativamente em distintos estudos relacionados ao tratamento da COVID-19, muitos deles com o patrocínio da aliança nacional denominada Todos pela Saúde.

Outro grupo de relevância na pesquisa nacional foi o Coalizão COVID-19 Brasil, formado por Hospital Israelita Albert Einstein, HCor, Hospital Sírio-Libanês, Hospital Moinhos de Vento, Hospital Alemão Oswaldo Cruz, BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo, Brazilian Clinical Research Institute (BCRI) e Rede Brasileira de Pesquisa em Terapia Intensiva (BRICNet). Um universo de 60 instituições conduz em parceria estudos voltados a diferentes populações de pacientes infectados pelo novo coronavírus e avalia a eficácia e segurança dos tratamentos utilizados na COVID-19.

Estudo	Objetivo	Situação (dezembro de 2020)
Plasma convalescente como alternativa terapêutica para o tratamento de COVID-19	Descrição do impacto do uso de plasma convalescente na evolução clínica de pacientes com diagnóstico de COVID-19 que desenvolverem a forma grave da doença.	Concluído
Uso de anticoagulantes em pacientes COVID-19	Descrição do impacto do uso de anticoagulantes no manejo de pacientes com diagnóstico de COVID-19 que desenvolverem a forma grave da doença.	Concluído
ENSEMBLE	Estudos de fase 3 para avaliar a eficácia da vacina contra COVID-19 desenvolvida pela farmacêutica norte-americana Janssen, com 40.000 participantes em diversos países. O Hospital Sírio-Libanês foi um dos recrutadores de público no Brasil.	Em andamento
Coalizão COVID-19 Brasil	Coalizão I (infecção leve), II (infecção moderada e grave) e III (infecção grave): avalia o uso de diferentes drogas (hidroxicloroquina, azitromicina, dexametasona) combinadas ou não entre si e abordagens terapêuticas para COVID-19. O Sírio-Libanês liderou os estudos de uso de dexametasona para os casos infecciosos graves, protocolo que passou a ser utilizado no tratamento padrão para essas situações.	Concluído
	Coalizão IV: avalia se a anticoagulação plena com rivaroxabana traz benefícios para pacientes com COVID-19 com risco aumentado para eventos tromboembólicos.	Em andamento
	Coalizão V: analisa se a hidroxicloroquina previne o agravamento da COVID-19 em pacientes que não precisam de internação hospitalar.	Em andamento
	Coalizão VI: pesquisa se o tocilizumabe, um inibidor da interleucina 6, é capaz de melhorar a evolução clínica de pacientes hospitalizados com COVID-19 e fatores de risco para formas graves inflamatórias da doença.	Concluído
	Coalizão VII: testa o impacto a longo prazo, após alta hospitalar, incluindo qualidade de vida, de pacientes que tiveram COVID-19 e foram participantes dos demais estudos da Coalizão.	Em andamento
	Coalizão VIII: avalia se anticoagulação com rivaroxabana previne agravamento da doença com necessidade de hospitalização em pacientes não hospitalizados com formas leves da COVID-19.	Em andamento
	Coalizão IX: estuda se os antivirais isolados e/ou em combinação serão eficazes para tratar casos de COVID-19 em pacientes hospitalizados com doença moderada.	Em andamento

Pesquisa translacional

De natureza observacional, epidemiológica ou experimental em laboratório, essa área de pesquisa tem como finalidade encontrar respostas a demandas e problemas clínicos oriundos da prática médica no próprio Hospital Sírio-Libanês, gerando um avanço do conhecimento na área da saúde e beneficiando pacientes e a sociedade em geral. Os resultados são divulgados na forma de artigos científicos publicados em revistas médicas.



COVID-19

O Sírio-Libanês dedicou esforços em investigações científicas voltadas para avaliação da resposta imunológica e suscetibilidade genética à doença grave em pacientes com COVID-19, contribuindo para melhor conhecimento da doença.

Estudo	Objetivo	Situação (dezembro de 2020)
Análise de variantes genéticas determinantes para a infecção e evolução do quadro clínico em jovens adultos com COVID-19	Pesquisa sobre as variações genéticas no gene ECA2 (enzima conversora da angiotensina 2), usado como porta de entrada da infecção provocada pelo SARS-CoV-2, para entender os casos mais graves da doença.	Em andamento
A influência da genética do sistema imune sobre a suscetibilidade e a progressão da COVID-19	Pesquisar a associação entre variações presentes em genes que coordenam a resposta imune e o desenvolvimento da forma grave da COVID-19.	Em andamento
Exposição à infecção pelo SARS-CoV-2 em profissionais da linha de frente	Avaliar a exposição ao novo coronavírus nos profissionais de saúde que prestam assistência a pacientes com síndromes gripais e identificar fatores que possam influenciar a contaminação desses profissionais.	Concluído
Avaliação da resposta imune humoral e da resposta inflamatória em pacientes com diagnóstico confirmado de COVID-19 no Hospital Sírio-Libanês e correlação com a severidade da doença	Analisar a presença de anticorpos neutralizantes e marcadores de inflamação em pacientes com COVID-19 e associar os achados com a severidade da doença.	Concluído



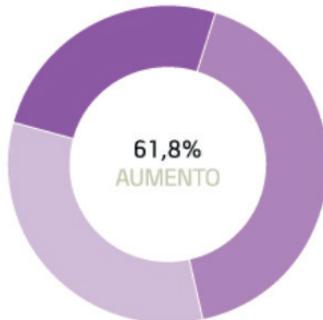
COVID-19

Nesta frente, o Hospital Sírio-Libanês e o laboratório brasileiro Mendelics, pioneiro em genômica, desenvolveram, em junho de 2020, um novo exame molecular que detecta a presença do vírus SARS-CoV-2 na amostra de saliva e permite processar dezenas a centenas de milhares de exames por dia, com a finalidade da testagem em larga escala para mapeamento populacional.

Batizado de #PARECOVID, o teste utiliza a metodologia RT-LAMP (Reverse Transcription Loop-Mediated Isothermal Amplification). A partir da simples coleta de saliva do paciente, o teste molecular reconhece o material genético viral em apenas uma hora, liberando os resultados com grande rapidez. O exame possui uma especificidade de 100% (não ocorreram casos falso-positivos) e uma sensibilidade comparável ao teste de RT-PCR disponível no mercado. Outra ação importante em 2020 foi a implantação dos testes de RT-PCR no Hospital Sírio-Libanês para diagnóstico de COVID-19 em pacientes e colaboradores.

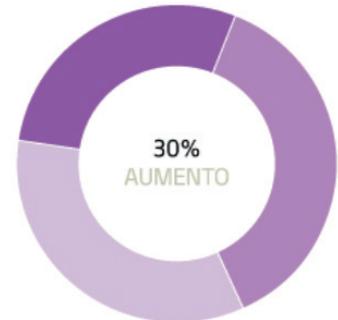
Artigos publicados (base de dados Scopus)

2019	233
2020	377
Meta	294



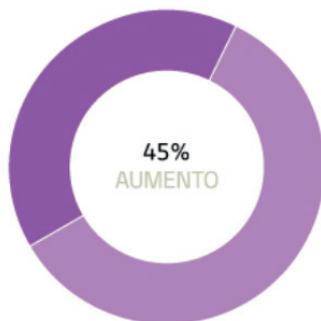
Citações (base de dados Scopus)

2019	7.122
2020	9.256
Meta	8.400



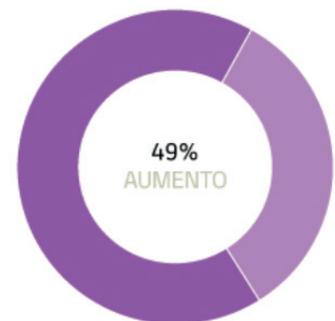
Projetos de pesquisa aprovados pela Diretoria de Ensino e Pesquisa

2019	122
2020	177
Meta	N/A



Tempo de análise interna dos projetos de pesquisa (dias)

2019	112
2020	55
Meta	N/A



Capital social e de relacionamento

Compromisso social

Nosso compromisso com a sociedade está em estender o cuidado à saúde para além das nossas fronteiras físicas. Faz parte da nossa essência, e aplicamos isso todos os dias do ano nas seguintes frentes:

PROADI-SUS

O Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (PROADI-SUS) é um mecanismo de política pública de saúde financiado com recursos de imunidade fiscal concedida pelo Ministério da Saúde para hospitais filantrópicos de excelência reconhecida, como é o caso do Hospital Sírio-Libanês desde 2009 e de outras cinco instituições: Hospital Israelita Albert Einstein, Hospital Alemão Oswaldo Cruz, BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo e HCor, todos na capital paulista, e Hospital Moinhos de Vento em Porto Alegre (RS).

As instituições devem dispor do Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social na Área de Saúde (CEBAS), renovado a cada três anos, e da celebração de um Termo de Ajuste junto ao Ministério da Saúde que lhes permite a transferência, desenvolvimento e incorporação de novos conhecimentos, tecnologias e práticas em áreas estratégicas para o Sistema Único de Saúde por meio da execução de projetos de apoio e na prestação de serviços de saúde ambulatoriais e hospitalares.

Contamos com a estrutura de dois escritórios, sendo um Escritório de Projetos (EP), responsável pelo apoio e parâmetro para processos administrativos ligados às áreas de suprimentos, recursos humanos, contratos, financeiro e contábil, e um Escritório de Equidade em Saúde (EES), uma inovação no setor de saúde iniciada em 2020 com a função de colaborar na gestão da carteira de projetos, marketing de causa, análise de dados, novas iniciativas e mensuração de impacto social, dentre outras atividades.

Resultados – 2020

PROADI-SUS

Encerramento do quarto triênio de existência

R\$ 162,06 milhões

Investimento isolado do Hospital Sírio-Libanês no programa, referente ao valor de sua imunidade fiscal.

27 projetos

Em 137 regiões

Quase 589.000

Pessoas beneficiadas nos 26 estados e no Distrito Federal



COVID-19

Em 2020, fizemos uma verdadeira força-tarefa no enfrentamento à COVID-19 por meio do PROADI-SUS, adaptando projetos já existentes para a emergência da pandemia, especialmente com a telemedicina, que foi o carro-chefe das ações.

Além disso, realizamos especialmente:

- Atividades de suporte clínico e manejo de estratégias de contenção do avanço da doença no Brasil;
- Construção de protocolos/diretrizes junto ao Ministério da Saúde;
- Produção de diversos materiais educativos em projetos de capacitação;
- Registros de dados clínicos em pesquisas de pacientes acometidos pelo novo coronavírus;
- Medidas de eficiência hospitalar para enfrentamento das internações com alta demanda;
- Orientações para proteção dos trabalhadores, reforçando os direcionamentos dos hospitais integrantes do PROADI-SUS;
- Capacitação e monitoramento de Unidades de Pronto Atendimento/hospitais de campanha para uso de ventiladores mecânicos e suporte ventilatório.

Projetos conduzidos pelo Hospital Sírio-Libanês dentro do PROADI-SUS:

Lean nas Emergências

Objetivo: reduzir a superlotação nas urgências e emergências de hospitais públicos e/ou filantrópicos em todo o Brasil indicados pelo Ministério da Saúde com o uso de técnicas que diminuem o desperdício de recursos e otimizam os processos hospitalares.

Em 2020, já no quarto ciclo do projeto, que teve início há pouco mais de três anos, contemplamos 35 hospitais do Sistema Único de Saúde (SUS). Ao longo desse tempo são 102 instituições beneficiadas em 24 estados brasileiros.

Um dos principais indicadores de avaliação é o NEDOCS (*National Emergency Department Overcrowding Score*, ou Escala Nacional de Superlotação dos Serviços de Urgência), que mede a superlotação a partir de sete variáveis como: número de pontos de cuidados do Pronto-Socorro, volume de pacientes aguardando atendimento, tempo de passagem pela urgência até a internação, entre outros.

NEDOCS – 2020

38%

de redução geral média após a implementação do projeto

50%

de redução no tempo da passagem do paciente da urgência até a internação

11%

de redução no tempo médio de permanência na internação (de 8,5 dias para 7,6 dias, em média)



COVID-19

Somamos esforços para o gerenciamento da pandemia com:

- Elaboração de planos de resposta hospitalar (crise e emergência externa) para o Ministério da Saúde;
- Tutoria remota a 60 hospitais públicos sobre planos de contingência;
- Sala de situação com cinco pessoas, incluindo médicos e consultores, na sede do Ministério da Saúde para dar apoio operacional e de logística de insumos;
- Divulgação de conteúdos técnicos para todos os hospitais cadastrados na Comunidade Lean;
- Transmissão ao vivo (*lives*) com técnicos do projeto para os participantes da Comunidade Lean, com ingresso de outras instituições públicas de saúde.

Saúde em Nossas Mãos

Objetivo

Aumentar a segurança do paciente com uma ação colaborativa entre os hospitais de excelência para a adoção de práticas preventivas de três infecções recorrentes em Unidades de Terapia Intensiva (UTIs): de corrente sanguínea associada a cateter venoso central; de pneumonia associada à ventilação mecânica e de trato urinário associada a cateter vesical.

Resultados - 2020

53%

de redução nas três infecções,
somando 7.674 episódios evitados

115

hospitais públicos contemplados

R\$ 354 mi

de economia ao SUS

+ de 2.600

vidas salvas durante todo
o triênio 2018-2020



COVID-19

Em 2020, apoiamos os hospitais atendidos pelo projeto no combate à pandemia promovendo:

- 208 visitas virtuais com a equipe assistencial para troca de experiências das boas práticas assistenciais para prevenção das infecções relacionadas ao cuidado com a saúde e produção de infográficos sobre o tema;
- 29 sessões virtuais de aprendizagem com assuntos relacionados à COVID-19;
- Duas sessões remotas de imersão, em substituição às de aprendizagem presencial, com a participação de 998 profissionais;
- Doações de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), álcool em gel e notebook para 38 hospitais que até então não possuíam recursos tecnológicos para as interações virtuais;
- Produção de 24 infográficos e três edições de um jornal digital com temas relacionados ao enfrentamento da pandemia.

Regula Mais Brasil

Objetivo: melhorar o acesso de usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) aos serviços ambulatoriais, diminuindo o tempo de espera para consultas com especialistas.

Os casos são classificados a partir de critérios de encaminhamento para priorizar os mais graves e resolver, ainda na Unidade Básica de Saúde (UBS), as condições cabíveis de atenção primária à saúde. O médico pode fazer uma ligação para o núcleo de telessaúde do projeto e discutir a situação com um dos médicos teleconsultores como apoio na decisão pelo encaminhamento ou não ao especialista.

Em 2020, a iniciativa passou por mudanças importantes que incluíram uma execução colaborativa com os demais hospitais de excelência, totalizando cinco localidades de atuação: Recife (PE), Distrito Federal, Belo Horizonte (MG), Porto Alegre (RS) e todo o estado do Amazonas.

Resultados - 2020

484.921

casos regulados

5.278

teleconsultas

+ de 12.000

consultorias em tempo real

Redução

de tempo médio em dias de espera para consulta entre 53% e 84%, dependendo da localidade



COVID-19

Desde maio de 2020, o projeto incluiu o serviço de teleconsultas em nível nacional para evitar contatos físicos. Durante o atendimento por videochamada, o médico especialista, quando necessário, pode ajustar o tratamento do paciente realizando uma prescrição eletrônica, em conformidade com a legislação atual. Se precisar de consulta presencial, os teleconsultores direcionam o caso.

Escola de Transplantes

Objetivo:

Promover treinamento e capacitação de instituições públicas do Sistema Único de Saúde (SUS) em atividades de transplantação, doação de órgãos e reabilitação intestinal, balizados pelas melhores práticas em saúde e pela assistência integral e de qualidade.



Reabilitação pós-COVID-19

Objetivo

Promover a retomada segura das atividades hospitalares eletivas anteriores à pandemia e apoiar a implementação de um plano de reabilitação em enfermaria para pacientes que saíram recentemente da UTI por conta da doença.

As principais entregas contemplaram:

- Implementação de leitos de cuidados prolongados/reabilitação nos hospitais;
- Melhoria funcional dos indivíduos internados;
- Redução do tempo médio de permanência dos pacientes críticos crônicos pós-COVID-19;
- Capacitação das equipes e Plano de Alta Segura, utilizando principalmente as metodologias Lean e Ágil, que evitam o desperdício de recursos dentro dos hospitais. Assim, a pessoa não permanece na UTI por tempo desnecessário à sua condição clínica, o que melhora o giro de leitos e estabelece uma linha de cuidado com segurança entre a terapia e a atenção primária.

Mesmo tendo início apenas no segundo semestre de 2020, o projeto capacitou 845 profissionais do SUS de cinco hospitais públicos em Brasília (DF), Contagem (MG), Curitiba (PR), Fortaleza (CE) e Palmas (TO) até o fim do mesmo ano.

Cuidados paliativos

Objetivo

Levar a abordagem dos cuidados paliativos a profissionais de saúde do Sistema Único de Saúde (SUS) que atendem a pacientes em estado grave de saúde.

Dentro desse escopo, publicou-se um Manual de Cuidados Paliativos no portal do Ministério da Saúde com orientações práticas e atualizadas sobre essa temática, além de incluir tópicos sobre particularidades no contexto de COVID-19.

O projeto atuou diretamente em hospitais, ambulatórios e serviços de atendimento domiciliar da região de Ceilândia (DF) e de Sapopemba, em São Paulo (SP), com capacitação das equipes do SUS em cuidados paliativos e apoio na implementação de fluxos e protocolos.

Realizações – 2020

+ de 300

profissionais aprovados em treinamentos remotos

+ de 100

participantes de *workshops* práticos

6

de ferramentas de triagem de demandas de cuidados paliativos em todos os serviços beneficiados

Para 97,4%

dos participantes, o projeto promoveu uma mudança do olhar de um cuidado focado na doença para aquele centrado na pessoa



COVID-19

Durante a pandemia do novo coronavírus, o projeto expandiu sua abrangência em 2020 e deu início a três novas ações: o Hotline UTI COVID-19, o TeleUTI COVID-19 e o Conectando Vidas.

O Hotline UTI COVID-19 estabeleceu um canal telefônico para comunicação entre os médicos do Sírio-Libanês e os profissionais do SUS para o esclarecimento de dúvidas e técnicas relacionadas ao manejo de casos suspeitos ou confirmados de infecção pelo SARS-CoV-2. Foram 60 chamadas no período de 9 de abril a 2 de julho de 2020.

Já o TeleUTI COVID-19 permitiu a realização de videoconferências entre médicos do Sírio-Libanês e aqueles dos hospitais do SUS de referência em COVID-19 para discussão de situações, alinhamento de tratamentos dos pacientes e suporte à equipe médica local, com o objetivo de diminuir o tempo de permanência, aumentar o giro dos leitos e ampliar o acesso à UTI. O Sírio-Libanês fez 4.806 visitas virtuais por videochamadas, com 962 indivíduos beneficiados.

O Conectando Vidas, por sua vez, atuou para otimizar a comunicação entre equipes médicas, familiares e pacientes em isolamento hospitalar a partir de chamadas de vídeo em *tablets* feitas com apoio de equipe dedicada, o que viabilizou o contato virtual entre paciente-família e equipe de saúde-família e ajudou a lidar com os sentimentos de ansiedade, luto, depressão e síndrome de estresse pós-traumático. A ação aconteceu em 37 hospitais públicos de referência em COVID-19, divididos em 10 estados, e beneficiou 2.700 pessoas em 9.459 chamadas.

Abrace seu Bairro

Acolhemos as necessidades das famílias em vulnerabilidade social do nosso entorno, nos bairros paulistanos de Bela Vista, Consolação e República com ações voltadas para a promoção da saúde, qualidade de vida, educação e cultura. O projeto foi criado em 2001 pela Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês.

Em 2020, as atividades educacionais regularmente em curso passaram a acontecer de forma digital a partir de um canal criado no YouTube, para desenvolver aulas de música e violão; contação de histórias; práticas de condicionamento físico e dança; dicas de saúde e alimentação saudável; artes com material reciclado. Já são 412 inscritos. As visualizações superaram a marca de 34.000.

412

inscritos

+ de 34.000

visualizações



COVID-19

A pandemia do novo coronavírus em 2020 nos fez criar e atuar sobre um plano de ação para o Abrace seu Bairro. Logo no início, efetuamos um mapeamento de instituições ativas daquela região e entramos em contato com as lideranças comunitárias para identificar lacunas de assistência à população de cerca de 1.000 famílias cadastradas.

Os resultados nos levaram a definir as frentes estratégicas de trabalho:

Linhas de frente



Geração de renda emergencial

Em colaboração com a instituição Bexiga Brasil, foram contratadas 23 costureiras e dois cortadores para confeccionar um total de 31.596 aventais descartáveis, sendo 30.596 itens entregues ao Hospital Geral do Grajaú (administrado pelo Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês – IRSSL) e 1.000 unidades doadas para A Mão Branca, instituição beneficente centenária de longa permanência para idosos.

A equipe de costura comunitária produziu 16.600 máscaras descartáveis, tendo sido 5.000 entregues para A Mão Branca e 618 para colaboradores do Sírio-Libanês. Outras 10.982 ainda seguirão para distribuição.



COVID-19



Telemedicina

Telemedicina

A parceria com o Grupo Fleury rendeu o atendimento de saúde para a população de baixa renda das regiões de Bela Vista, Consolação, República e Grajaú, na capital paulista, por meio de um aplicativo de teleconsultas sobre a COVID-19. O Telecorona Solidário ficou ativo até o final de julho de 2020.



Entrega de cestas básicas e kits de higiene

Entrega de cestas básicas e *kits* de higiene

Mais de 960 famílias cadastradas em nosso programa receberam cestas básicas em julho e agosto, num total de 1.887 unidades. Quase 1.400 marmitas foram produzidas e distribuídas para moradias de idosos e pessoas em situação de rua, em uma parceria com a Comunidade Evangélica do Bixiga.

Famílias e parceiros do Abrace seu Bairro receberam 2.754 *kits* de higiene.

As ações foram incrementadas com doações externas que ainda viabilizaram a contratação de três cozinheiros para produção e distribuição de mais de 3.000 marmitas e 220 *kits* de lanche para a comunidade do projeto.



Apoio assistencial

Apoio assistencial

A cooperação com a prefeitura de São Paulo movimentou 30 médicos e enfermeiros do programa de Residência do Sírio-Libanês para o apoio à atenção primária à saúde em cinco Unidades Básicas de Saúde (UBS) da região Central/Bela Vista com telemonitoramento dos pacientes em quadros leves e moderados cadastrados. A medida reduziu riscos à população, evitando ainda a superlotação de pronto atendimentos dos hospitais públicos da região. A iniciativa aconteceu por três meses e durou até julho de 2020, com o monitoramento de 1.080 pacientes.



Parceria para Páscoa

Parceria para Páscoa

A colaboração da Cacau Show permitiu a doação de 652 ovos de Páscoa para crianças do projeto Abrace seu Bairro e Hospital Municipal Infantil Menino Jesus (administrado pelo IRSSL).



COVID-19



Atuação em rede

Atuação em rede

O mapeamento inicial ainda deu vez às seguintes iniciativas:

- Apoio psicológico a 40 famílias, a partir da integração entre os psicólogos do Hospital Sírio-Libanês e as equipes dos Ambulatórios de Filantropia e da Escola de Transplantes.
- Apoio e orientação a 20 famílias para aquisição de medicamentos, com atendimento feito pela equipe dos Ambulatórios de Filantropia.
- Doações de botijão de gás de cozinha para 25 famílias.



Guardiões do Sírio-Libanês

Guardiões do Sírio-Libanês

A iniciativa agregou três outros programas institucionais e estendeu fronteiras ao reunir colaboradores como voluntários para distribuir itens de proteção durante a pandemia.

Distribuição de 79.000 máscaras, doadas pelo movimento Todos pela Saúde, aos moradores da região paulistana da Bela Vista.

Entrega de 5.000 *kits* de higiene para os vizinhos dos colaboradores do Hospital Sírio-Libanês.



Apoio as famílias do Abrace seu Bairro

Ações pautadas no diagnóstico realizado nas frentes voltadas à alimentação, apoio assistencial e geração de renda

517 Famílias



COVID-19



Apoio as Instituições parceiras

Apoio conjunto nas frentes de alimentação (envio de cestas),
saúde mental e medicamentos

2.093 Famílias



Apoio à líderes comunitários

Envio de cestas básicas

+20 Líderes



População do bairro

Apoio recebido pelas instâncias anteriores

73.000 Moradores

Ambulatórios

Em convênio com a prefeitura municipal de São Paulo, mantemos dois Ambulatórios de Filantropia, no bairro paulistano da Bela Vista, para atender a pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS) encaminhados pelas Unidades Básicas de Saúde (UBS).

Oferecemos:



Consultas pediátricas nas áreas de obesidade e otorrinolaringologia;



Cirurgias de mama e atendimentos pós-operatórios a essas pacientes;



Exames de ultrassonografia em geral.

Em 2020, continuamos a participar do Corujão da Saúde, iniciativa do governo do estado de São Paulo que visa reduzir a fila de espera em exames e cirurgias. Nossa colaboração concentrou-se na oferta de cirurgias de câncer de tireoide.

Ambulatórios de Filantropia	2019	2020
Consultas pediátricas (obesidade e otorrinolaringologia)	1.886	993
Consultas com equipe multiprofissional em pediatria	3.399	1.063
Consultas médicas e multiprofissionais voltadas aos pacientes de cirurgia de mama	7.872	5.064
Exames de ultrassonografia	29.107	14.062
Cirurgias de mama	163	82
Corujão da Saúde - Consultas médicas e multiprofissionais na área de tireoide	Não se aplica	309
Corujão da Saúde - Cirurgias de tireoide	Não se aplica	15

Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês (IRRSL)

O IRRSL é a vertente social voluntária da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês, por ela mantido desde 2008. Como Organização Social de Saúde (OSS), tem a missão de oferecer a mesma excelência administrativa e operacional do Hospital Sírio-Libanês para instituições públicas de saúde nas esferas municipais e estaduais.

Calor humano e relevância para as comunidades atendidas são marcas do Instituto, que gerencia cinco unidades, sendo quatro delas certificadas pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), o principal selo brasileiro de qualidade na área da saúde. A gestão do IRRSL ocorre de forma independente, com um plano de metas e a prestação de contas mensal aos governos do estado de São Paulo e do município de São Paulo.

Hospital Municipal Infantil Menino Jesus (ONA nível 2)

Atendimento a crianças e adolescentes na capital paulista para 21 especialidades. É referência em tratamento de doenças hepáticas, fissura labiopalatina, malformação congênita ortopédica e é um dos poucos centros especializados no tratamento de crianças com Síndrome do Intestino Curto no país. Completou 60 anos de existência em 2020 e evoluiu para o nível 2 na certificação ONA.



COVID-19

Referência para atendimento pediátrico para COVID-19, com fluxos redefinidos.

Serviço de Reabilitação Lucy Montoro de Mogi Mirim

Serviço estadual de tecnologia de ponta na reabilitação de pacientes com deficiência física, doenças incapacitantes e severas restrições de mobilidade. Possui a certificação internacional *Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities* (CARF) desde 2019.

Hospital Regional de Jundiaí (ONA nível 3)

Principal unidade estadual de atendimento geral de saúde a cerca de um milhão de habitantes da região do extremo sul da cidade de São Paulo.



COVID-19

Apoio ao Hospital São Vicente, revertendo-se temporariamente para atendimento de pacientes clínicos.

Hospital Geral do Grajaú (ONA nível 2)

Principal unidade estadual de atendimento geral de saúde a cerca de um milhão de habitantes da região do extremo sul da cidade de São Paulo.



COVID-19

Hospital preferencialmente não COVID-19, porém com porta aberta. Estruturados 10 leitos de UTI COVID-19 e 30 leitos de internação.

O Sírio-Libanês construiu um hospital de campanha ao lado desta unidade que abrigou entre 80 e 100 leitos e contou com doações de empresas.

AME Dra. Maria Cristina Cury (Interlagos) (ONA nível 2)

Centro estadual de diagnóstico e orientação terapêutica de alta resolutividade, para diversas especialidades médicas, multidisciplinares e exames, localizado na Zona Sul da cidade de São Paulo.

Em 2020, implantou serviços cirúrgicos de maior complexidade (tratamento de retina e cirurgia de catarata).

Mesmo com as dificuldades pelo enfrentamento à pandemia, as entregas de 2020 foram bastante importantes para a evolução e os resultados do IRSSL:

- Campanha institucional de reforço aos valores e ao senso de pertencimento;
- Organograma mais enxuto, com priorização de dois níveis de liderança;
- Novo modelo de governança com aproximação do Conselho de Administração à gestão;
- Resultado superavitário em todas as unidades;
- Implantação da área de *Compliance*;
- Revisão do planejamento estratégico e do orçamento;
- Estreitamento das relações políticas com o estado de São Paulo e os municípios onde estão localizados os hospitais;
- Estudo de viabilidade para novos negócios, com foco em consultoria;
- Criação do canal de comunicação *Instituto em Foco*, para prestação de contas periódica aos conselheiros, associadas e Conselhos do Hospital Sírio-Libanês;
- Desenho do plano de retomada nas unidades para recuperação de metas de desempenho para o pós-COVID-19;
- Número significativo de doações de empresas e pessoas físicas;
- Academia do conhecimento, com plataforma de ensino a distância para a capacitação e o desenvolvimento dos colaboradores;
- Programa interno de reconhecimento.



2.531

Colaboradores CLT (incluindo médicos)



524

Leitos Operacionais



80

Leitos Unidade Crítica



19.259

Procedimentos Cirúrgicos / ano



28.546

Internações / ano



19

Salas Cirúrgicas



144.176

Atendimentos Pronto-Atendimento / ano



132.336

Consultas médicas / ano



187.240

Exames de imagem / ano



1.231.451

Exames laboratoriais / ano



COVID-19

- 906 pacientes confirmados com COVID-19;
- 814 pacientes internados (altas);
- 92 óbitos;
- 166 pacientes tratados em UTI;
- Realização de 2.295 exames RT-LAMP (coleta de saliva);
- 564 colaboradores confirmados com COVID-19;
- Apoio psicológico aos colaboradores e familiares;
- Ampliação dos serviços de Medicina do Trabalho nas unidades;
- Entrega de máscaras de tecido aos colaboradores;
- Criação de protocolo de atendimento ao colaborador com síndrome gripal.

	Hospital Geral do Grajaú				Hospital Regional de Jundiá				AME Dra Maria Cristina Cury				Serviço de Reabilitação Lucy Montoro Mogi Mirim				Hospital Municipal Infantil Menino Jesus				Total		Média						
	2018	2019	2020	2020	2018	2019	2020	2020	2018	2019	2020	2020	2018	2019	2020	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	
Total de Leitos de Internação*	342	298	322	120	136	120	120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64	72	82	542	490								
Total de Leitos Unidade Crítica*	40	44	44	16	16	16	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	20	20	76	80								
Total de Salas Cirúrgicas*	6	6	6	6	6	6	6	1	1	2	0	0	0	0	0	0	5	5	5	18	18								
Total de Internações/mês	19.726	19.670	16.744	11.361	12.316	8.681	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3.151	3.467	3.121	34.238	35.453	2.853	2.942						
Total de Saídas/ mês (clínica + cirúrgica)	17.027	19.702	16.788	7.976	8.510	7.364	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.713	3.476	2.620	27.716	31.688	2.310	2.606						
Total de Cirurgias/ mês	5.052	5.290	6.027	10.396	11.070	6.649	3.486	3.633	3.992	0	0	0	0	0	0	0	4.837	4.585	2.591	23.771	24.578	1.981	2.068						
Total de Consultas médicas/ mês	0	0	0	42.967	43.554	25.088	84.370	89.951	73.217	4.735	4.740	3.851	58.602	62.359	30.180	190.674	200.604	15.890	16.922										
Total de Consultas não médicas/ mês	0	0	0	7.600	8.689	3.522	52.967	54.876	47.639	15.743	13.181	10.800	25.176	21.147	7.076	101.486	97.893	8.457	8.767										
Total de Atendimento Pronto Socorro/mês	161.187	151.310	118.555	1.039	1.319	1.547	0	0	0	0	0	0	58.864	53.719	24.074	221.090	206.348	18.424	17.150										
Total de Exames laboratoriais/mês	831.022	835.992	838.943	23.382	25.138	10.929	132.989	113.925	92.549	0	0	0	251.624	329.756	289.030	1.239.017	1.304.811	103.251	105.216										
Total de Exames de imagem/mês	178.157	172.144	154.805	9.961	10.953	7.408	5.638	5.911	5.712	0	0	0	38.219	35.004	19.315	231.075	224.012	19.331	17.978										
Número total de pessoas atendidas	1.275.811	1.277.330	1.205.880	70.174	73.034	22.900	93.494	99.495	135.922	19.830	19.053	12.016	136.700	133.508	66.372	1.596.009	1.602.420	133.001	130.567										
Colaboradores CLT**	1.256	1.349	1.340	299	357	376	153	139	124	56	60	58	390	520	533	2.236	2.525												

2018

O Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês é responsável pela gestão de cinco unidades públicas estaduais e municipais de saúde. Em 2018, ano em que o IRSSL completou 10 anos, três unidades públicas conquistaram a acreditação da Organização Nacional de Acreditação (ONA): AME Dra. Maria Cristina Cury (ONA Nível 1), Hospital Regional de Jundiá (ONA Nível 2) e Hospital Municipal Infantil Menino Jesus (ONA Nível 1). A ONA é uma entidade criada em 1999 que certifica a qualidade dos serviços de saúde prestados no país e tem sua metodologia reconhecida pela ISQua (International Society for Quality in Health Care), associação parceira da OMS (Organização Mundial da Saúde), pelo Ministério da Saúde e pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).

A ONA coordena o Sistema Brasileiro de Acreditação. O processo de acreditação é composto por um rol de procedimentos e normas do Ministério da Saúde para a melhoria contínua dos atendimentos e segurança do paciente.

No IRSSL, as avaliações foram realizadas pelo Instituto Brasileiro para Excelência em Saúde (IBES), instituição acreditadora homologada pela ONA. Embora seja voluntário, o processo para obtenção do selo é rigoroso.

Em dezembro foi a vez do Serviço de Reabilitação Lucy Montoro, localizado em Mogi Mirim, que recebeu o grau máximo da acreditação CARF (Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities), válida por 3 anos. A conquista da CARF consolida o trabalho realizado pelo Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês (IRSSL) desde 2012 na unidade, em conjunto com o Sírio-Libanês. No Brasil são apenas 10 unidades certificadas pela CARF, todas localizadas no estado de São Paulo.

Para receber o selo, a unidade cumpriu cerca de 2 mil padrões estabelecidos no manual de qualidade da CARF, como a manutenção regular dos equipamentos, a atualização de todos os procedimentos aplicados nos programas e o levantamento de indicadores claros e precisos, amparando-se, fundamentalmente, em três pilares: estrutura, processos e resultados.

2017

O Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês (IRSSL) é uma Organização Social de Saúde criada para fortalecer a atuação social voluntária da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês. Tem a missão de reproduzir a excelência administrativa e operacional da Instituição nos equipamentos de saúde pública que administra. A entidade atua de forma direta nas esferas da saúde pública estadual e municipal, assumindo a gestão e operacionalização de hospitais públicos.

Como organismo independente, tem governança própria e o modelo de gestão adotado prioriza resultados assistenciais, atendimento e transparência na prestação de contas aos gestores do poder público. Em 2017, passou por uma acentuada alteração no modelo de governança para garantir o intercâmbio de processos, práticas e experiências oriundas do Sírio-Libanês, por meio de processos matricializados e como forma de garantir simetria às operações do instituto em relação ao mantenedor.

O instituto tem sob sua responsabilidade quatro equipamentos públicos estaduais e um municipal (veja descrição e destaques no quadro). Em 2017, essas unidades foram responsáveis pela realização de quase 1,5 milhão de exames e 32 mil internações, atendendo a aproximadamente 12,5 mil pacientes/ dia por ano.

Hospital Municipal Infantil Menino Jesus

Atende mais de 20 especialidades pediátricas em diversas modalidades. Por meio de recursos do PROADI-SUS, presta atendimento pré e pós-operatório do programa de Transplante Hepático Infantil e da Reabilitação Intestinal do SUS. Em 2017, realizou 3.495 internações, 5.176 procedimentos cirúrgicos, 68.899 consultas médicas, 61.296 casos de pronto atendimento, 231.538 exames laboratoriais e 40.126 de imagem. Hospital Geral do Grajaú

Ao assumir a unidade estadual de assistência médico-hospitalar de referência no atendimento de urgência e emergência de média e alta complexidade, o IRSSL priorizou a recuperação da gestão e saúde financeira do órgão. A renovação da unidade incluiu a reforma do pronto-socorro e instalação de 14 novos leitos na UTI adulto. Atualmente, há 345 leitos instalados, 40 leitos na unidade crítica e seis salas cirúrgicas. No último ano, foram realizados 5.395 procedimentos cirúrgicos, 19.042 internações, 160.093 casos de pronto atendimento, 897.697 exames laboratoriais e 167.931 exames de imagem.

Hospital Regional de Jundiá

Referência para os municípios da rede regional, o hospital especializado em atendimento de média complexidade e cirurgia eletiva, teve uma ampliação de 70 para 130 leitos em 2017. Em seu desempenho, registra 9.272 internações, 8.480 procedimentos cirúrgicos, 332.150 consultas médicas, 821 casos de urgência/ emergência, realizou 16.659 exames laboratoriais e 8.058 exames de imagem. AME Dra Maria Cristina Cury

Localizado no bairro de Interlagos, na capital paulista, a unidade de atendimento ambulatorial atua na rede básica com oferta de 15 especialidades médicas, equipes multidisciplinares e exames. Em 2017, implantou melhorias na gestão de

peçoal, processos administrativos e instalações físicas e desenvolveu a Cartilha do Prontuário do Paciente. Como resultado operacional, realizou 84.168 consultas médicas, 3.466 procedimentos cirúrgicos, 160.093 casos de pronto atendimento, 127.733 exames laboratoriais e 5.372 exames de imagem.

Serviço de Reabilitação Lucy Montoro Mogi Mirim

Voltado para o atendimento de pessoas com necessidades especiais, a unidade é um centro de reabilitação multidisciplinar, com ambulatório e serviços de órteses, próteses e meios auxiliares de locomoção. Em 2017, realizou cerca de 393 consultas médicas e 961 não-médicas mensais, além de 1,8 mil procedimentos.

Voluntariado

Acolhemos os pacientes e seus acompanhantes com empatia para que a experiência no ambiente hospitalar seja melhor. Estamos presentes em Brasília (DF), nas unidades I e II e no hospital, e em São Paulo (SP) no complexo hospitalar Bela Vista, na unidade Itaim e no Hospital Municipal Infantil Menino Jesus, administrado pelo Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês (IRSSL).

326

—
voluntários

7.727

—
horas dedicadas*

*Em função da pandemia, interrompemos nossas atividades presenciais em 15 de março de 2020, mas os voluntários participaram virtualmente de todas as ações sociais do Hospital Sírio-Libanês para as quais foram solicitados.

Também comercializamos peças produzidas por voluntários na loja de conveniência do Hospital Sírio-Libanês em São Paulo, cujos resultados se transformam em doações significativas para as unidades geridas pelo IRSSL.

Hospital Municipal Infantil Menino Jesus

Produtos de higiene, aparelhos ortopédicos, palmilhas e órteses para suprir necessidades de algumas crianças internadas no Hospital Menino Jesus, 98 agasalhos, 200 cobertores, 100 cobertores de berço, 295 cestas básicas e 80 cestas de higiene (para o Serviço Social oferecer aos familiares mais vulneráveis dos pacientes internados), além de itens de decoração para as festividades durante o ano.

Hospital Regional de Jundiaí

300 agasalhos e 400 cobertores.

Hospital Geral do Grajaú

Enxovais de bebê para a maternidade, produtos de higiene, 89 agasalhos, 50 cobertores, 460 cestas básicas e 80 cestas de higiene (para o Serviço Social oferecer aos pacientes internados mais vulneráveis).

Ambulatório de Ultrassom

90 enxovais de bebê e produtos de higiene.

Igreja do Divino Espírito Santo

490 cestas básicas e 80 cestas de higiene (para serem distribuídas às pessoas da comunidade da Bela Vista).

Capital humano

Cuidado centrado no colaborador

GRI 403-5

Em tempos de crise, vivemos a prova exata de que juntos somos mais fortes e melhores. A pandemia do novo coronavírus exigiu que aplicássemos ao máximo o senso de equipe e o espírito de colaboração. Fizemos do nosso propósito institucional o nosso dia a dia, enfrentando enormes desafios em todas as áreas do Sírio-Libanês para entregar aos pacientes a assistência adequada à saúde. Os resultados mostraram que o esforço conjunto valeu a pena.

Perfil

8.336

—
pessoas contratadas em regime CLT em jornada integral e de meio período;

6 anos

—
é o tempo médio de casa;

65%

—
são mulheres;

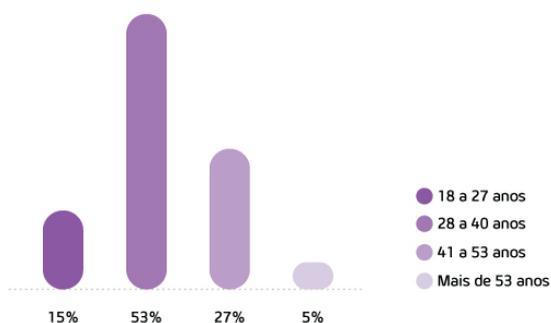
53%

—
estão na faixa etária entre 28 e 40 anos; e

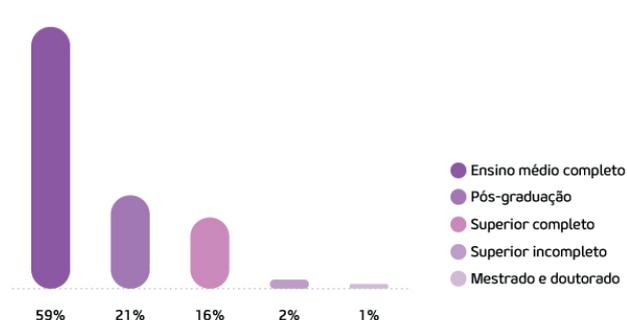
59%

—
possuem o ensino médio completo.

Faixa etária



Grau de instrução



Cálculo: Taxa de rotatividade = $((adm+dem)/2)/HC*100$

Colaboradores GRI 102-8	2018		2019		2020	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretoria	16	8	17	8	11	8
Gerência	32	45	32	50	28	42
Chefia/Coordenação	74	111	53	105	48	103
Técnica/Supervisão	687	1.334	851	1.639	842	1.758
Administrativo	502	764	434	964	564	969
Especialista/Analista	559	1.471	777	1.989	733	1.904
Operacional	599	468	767	549	623	617
Aprendizes	36	74	42	74	30	56
Estagiários	10	15	14	21	30	14
Subtotal	2.515	4.290	2.987	5.399	2.909	5.471
Total	6.805		8.386		8.380	

Colaboradores/Região GRI 102-8	2018		2019		2020	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Sudeste	2.432	4.140	2.760	4.902	2.598	4.871
Centro-Oeste	83	150	227	497	281	586
Subtotal	2.515	4.290	2.987	5.399	2.879	5.457
Total	6.805		8.386		8.336	

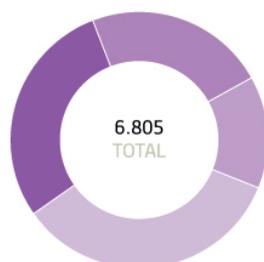
Colaboradores/Contrato de trabalho

GRI 102-8

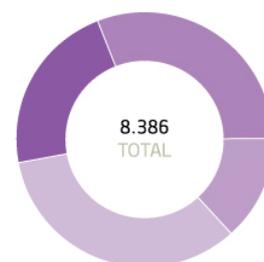
2018

2019

- Jornada integral (Homens) 1.971
- Jornada integral (Mulheres) 1.543
- Meio período (Homens) 957
- Meio período (Mulheres) 2.319



- Jornada integral (Homens) 1.851
- Jornada integral (Mulheres) 2.578
- Meio período (Homens) 1.136
- Meio período (Mulheres) 2.821



2020

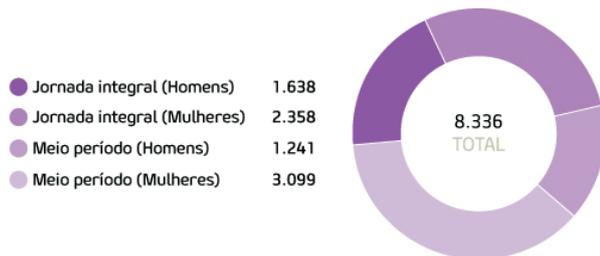
Em 2020, o Hospital Sírio-Libanês teve 431 colaboradores em regime de contrato por prazo determinado, sendo distribuídos:

Por gênero: Homens – 92 | Mulheres – 339

Por região: Sudeste – 324 | Centro Oeste – 107

*Os dados apresentados foram gerados através do banco de dados de colaboradores do sistema Sênior.

GRI 403-5



Remuneração e benefícios

Em 2020, o Hospital Sírio-Libanês implantou uma nova política de mérito e promoção, além de adicionar o benefício de auxílio *home office* aos colaboradores que foram designados para trabalhar em casa em função da pandemia do novo coronavírus.

Em nossa política, todos os colaboradores contratados no regime CLT em tempo integral têm direito aos seguintes benefícios, alguns extensíveis a seus dependentes:

- Vale-transporte
- Vale-alimentação
- Assistência médica
- Licença-maternidade/paternidade
- Assistência odontológica
- Vale-refeição (exceto para complexo hospitalar Bela Vista, onde há refeitório)
- Convênio farmácia
- *Gympass*
- Creche para crianças até quatro anos (exclusivo para colaboradores do sexo feminino)
- Auxílio-creche para filhos até seis anos
- Seguro de vida
- Assistência funeral
- Auxílio *home office*

Atração de talentos

Nossa gestão de talentos contempla o recrutamento, a seleção e atração de profissionais preparados para atender aos padrões de excelência da instituição.

Número de contratações	2017	2018	2019	2020
Por gênero				
Homens	471	360	726	508
Mulheres	694	608	1.491	1.303
Por faixa etária				
Abaixo de 30 anos	693	417	935	700
Entre 30 e 50 anos	461	534	1.245	1.077
Acima de 50 anos	11	17	37	34
Por região				
Sudeste	471	360	1.617	1.560
Centro-Oeste	694	608	600	251

Número de desligamentos	2017	2018	2019	2020
Por gênero				
Homens	363	324	325	360
Mulheres	448	553	523	663
Por faixa etária				
Abaixo de 30 anos	395	322	183	177
Entre 30 e 50 anos	383	493	627	614
Acima de 50 anos	33	62	38	232
Por região				
Sudeste	783	848	762	891
Centro-Oeste	28	29	86	132

Taxa de rotatividade GRI 401-1	2017	2018	2019	2020
Por gênero				
Homens	14,8	37	19,6	15,2
Mulheres	10,6	63	21	18,6
Por faixa etária				
Abaixo de 30 anos	23,3	37	37,8	24,24
Entre 30 e 50 anos	8,7	56	17,6	15
Acima de 50 anos	5,7	7	5,5	19,21
Por região				
Sudeste	12	97	17,6	16,75
Centro-Oeste	14,8	3	47,9	23,22

Cálculo: Taxa de rotatividade = ((adm+dem)/2)/HC*100

Em 2020, em função do enfrentamento à pandemia, o setor da saúde sofreu grandes movimentações e uma alta demanda por pessoas com qualificação para atuação na área, o que tornou o mercado fortemente competitivo. Nosso maior desafio foi manter os quadros assistenciais diante desse contexto, reforçando inclusive o apoio psicológico a essas equipes, que trabalharam sob pressão e estresse ao longo do ano inteiro. A digitalização também passou a fazer parte dos processos seletivos devido à necessidade de distanciamento social. Temas como saúde mental, bem-estar e ambiente de trabalho híbrido ainda entraram no nosso cotidiano.

Também por isso implantamos algumas ações:

- Ponto virtual;
- Novas políticas de: ponto e sobreaviso; férias; recrutamento interno; demissão com guia de demissão humanizada;
- Criação do módulo de recrutamento no SAP;
- Guia para gestores sobre medidas disciplinares.

Treinamento e desenvolvimento

GRI 103-2, 103-3

O envolvimento com os colaboradores acontece logo na integração ao ambiente de trabalho e passa por todo o processo individual de capacitação, avaliação, reconhecimento e desenvolvimento da sua carreira na instituição.

A necessidade do distanciamento social em razão da pandemia e a migração de centenas de colaboradores para o trabalho remoto motivou, especialmente, o aumento de ofertas de treinamentos a distância e a conversão de diversos programas já oferecidos pelo Sírío-Libanês para o formato digital, tais como:

- Trilha digital de integração institucional #AgoraSouSíríoLibanês;

- Integração de terceiros em formato *on-line*;
- 26 novos treinamentos comportamentais, em um total de 43 cursos ativos na plataforma de ensino a distância, com foco nas competências institucionais e temas como *home office*, transformação digital, gestão financeira, entre outros;
- Encontros virtuais por meio de plataformas externas para tratar de temas como modelo de gestão, comunicação e competências institucionais;
- Código de Conduta digital em substituição ao modelo impresso;
- Cursos de reciclagem sobre NR-10 e NR-35 em formato *on-line*;
- Revitalização de cinco cursos obrigatórios de saúde e segurança para plataforma digital (Brigada de incêndio; NR-32 para Administrativo e Apoio; Suporte básico de vida; Suporte à vida adulto e Suporte à vida pediátrico);
- Desenvolvimento de curso de segurança da informação (após tentativa de ciberataque).

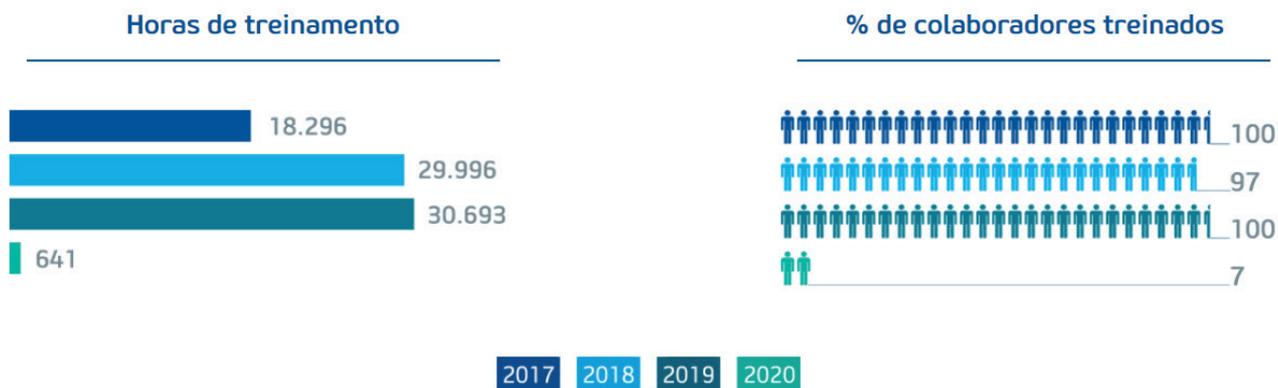
Essas ações impulsionaram a busca e realização de treinamentos *on-line*, sendo possível atingir um maior número de pessoas. Em 2020, 97% dos nossos colaboradores participaram de pelo menos um curso na nossa plataforma de ensino a distância, levando ao total de mais de 88.000 treinamentos concluídos.

Número médio de horas de treinamento por ano por empregado

GRI 404-1

Treinamentos	2017	2018	2019	2020
Diretoria	49,85	37,71	22,26	8,86
Gerência	122,8	44,17	33,63	9,1
Chefia/Coordenação	95,8	43,74	35,56	11,94
Técnica/Supervisão	43,76	43,06	48,75	54,54
Administrativo	27,96	21	11,98	9,98
Especialista/Analista	57,1	47,75	35,39	35,85
Operacional	49,24	21,57	22,3	18,38
Aprendizes	15,41	22	14,65	11,07
Estagiários	0,55	33	17,89	12,91
Total	46,6	36,6	32,99	33,71

Treinamentos em políticas e práticas relacionadas a aspectos de direitos humanos



* Em 2020, retiramos o treinamento EAD de diversidade por estar desatualizado; também deixamos de computar horas de integração nesse indicador, por isso a redução das horas. Em 2021, a previsão é retornar com as capacitações sobre o tema.

Outra ação relevante foi a revisão das competências em conjunto com os gestores e Comitê Executivo para haver mais conexão com os objetivos organizacionais e as prioridades estratégicas. Conseqüentemente, desenvolvemos um curso sobre esse mesmo tema para capacitar os colaboradores, acompanhado de uma campanha de comunicação ao longo do ano.

Também em 2020, internalizamos a avaliação de competências em formato 360° para gerentes, superintendentes e diretores em sistema desenvolvido para essa finalidade. Antes a iniciativa era conduzida por consultoria externa. Com isso, não apenas reduzimos os custos, mas deixamos o processo simples e fluido, obtendo uma adesão de 100% dos mais de 600 colaboradores envolvidos no processo.

O cenário alterado pela crise sanitária nos levou a aplicar a pesquisa Pulso com colaboradores, em junho de 2020, para avaliar a percepção do clima e as práticas de trabalho durante a pandemia, além de mensurar a experiência dos que passaram a trabalhar em casa. A pesquisa foi respondida por 4.381 colaboradores, o que correspondeu a 56% de adesão.

A partir dessa consulta, buscamos melhorias nas práticas de *home office* e reforçamos ações de comunicação para apoiar, cuidar e reconhecer nossos colaboradores.

Saúde e segurança do trabalho

Embasamos nossa atuação em saúde e segurança do trabalho e qualidade de vida nos padrões das certificações nacionais e internacionais, como é o caso da ISO 14001 e 45001 e da *Joint Commission International* (JCI).

Nossas práticas são registradas pelo sistema de gestão específico para essa finalidade, mecanismo que também atende à Política de Saúde, Segurança e Meio Ambiente.

GRI 103-2, 103-3, 403-9



Taxa de frequência

2019	2020
5,59	5,44

Taxa de doenças ocupacionais

2019	2020
2,27	12,50

Total de dias perdidos

2019	2020
708	501



Taxa de frequência

2019	2020
4,37	4,77

Taxa de doenças ocupacionais

2019	2020
4,37	2,40

Total de dias perdidos

2019	2020
3	5



Taxa de frequência

2019	2020
0	19,26

Taxa de doenças ocupacionais

2019	2020
0	0

Total de dias perdidos

2019	2020
0	4



Taxa de frequência

2019	2020
0	5,13

Taxa de doenças ocupacionais

2019	2020
0	0

Total de dias perdidos

2019	2020
0	3



Taxa de frequência

2019	2020
5,52	6,94

Taxa de doenças ocupacionais

2019	2020
0,69	0,10

Total de dias perdidos

2019	2020
41	24

Taxas de saúde e segurança (por gênero)	2019		2020	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Taxa de frequência (acidente típico)*	21,7	33,5	19,3	36,6
Taxa de doenças ocupacionais**	0,72	14,5	0,37	0,87
Total de dias perdidos***	395	357	243	294
Total de óbitos	0		0	

* Aumento da taxa de frequência decorrente dos acidentes entre homens/mulheres devido ao cenário de COVID-19.

** Redução da taxa de doença ocupacional entre homens/mulheres em relação a 2019.

*** Redução dos dias perdidos decorrente dos acidentes com afastamento entre homens/mulheres em relação a 2019.

Os índices de saúde e segurança apresentados são nomeados com a Taxa de Frequência. Esta é calculada 1.000.000 / Horas Homens Trabalhadas (HHT).

Indicadores de saúde e segurança do trabalho	2019		2020	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Frequência de acidentes típicos não biológicos*	1,78	1,64	0,99	2,11
Frequência de acidentes típicos biológicos**	0,39	1,71	0,93	1,55
Taxa de gravidade dos acidentes típicos com perda de tempo***	25,98	23,48	15,09	18,26
Cobertura vacinal influenza	48%	54%	65,70%	75,30%
Exames periódicos	68%	65,70%	82,56%	91,05%
Taxa de absenteísmo	0	0	2,62%	3%

* A taxa de frequência de acidentes típicos não biológicos de 2020 entre homens/mulheres em relação a 2019 foi 9% melhor.

** Aumento da taxa de frequência de acidentes típicos biológicos de 2020 entre homens/mulheres em relação a 2019 foi 15% pior devido ao cenário de COVID-19.

*** Redução dos dias perdidos decorrentes dos acidentes com afastamento de 2020 entre homens/mulheres em relação a 2019 foi 23% melhor.

Os índices de saúde e segurança apresentados são nomeados com a Taxa de Frequência. Esta é calculada 1.000.000 / Horas Homens Trabalhadas (HHT).

Os riscos de acidentes de trabalho com **consequência grave** são identificados de acordo com a metodologia IPAR Identificação de Perigos E Avaliação de Riscos – v.17 CORP-NOR-CORP-004. Analisando frequência versus severidade, após adoção de medidas de controle.

Os perigos no ano foram identificados durante as investigações como situações geradoras em relação aos acidentes categorizados como biológicos e não-biológicos.

Os perigos relacionados aos acidentes biológicos foram:

→ Manuseio e descarte de material perfurocortante

Em relação aos Não-biológicos foram:

→ Queda de pessoas durante locomoção interna e externa (mesmo nível e/ou diferente nível)

→ Movimentação de pacientes

As medidas tomadas são nomeadas como “medida de controle”, sendo elas: Controle De Engenharia (CE), Controles Administrativos (CA), Treinamentos (TRE), Sinalização E Avisos (SA) E EPI’S (EPI).

Os perigos relacionados aos acidentes biológicos foram:

→ CE – Materiais perfurocortantes com dispositivo de segurança e caixa de descarte de rígida

→ CA – Protocolo e procedimentos da área, reuniões do comitê da NR-32 e flashes da enfermagem e minuto da segurança

→ TRE – Matriz de treinamentos, diálogo de segurança e campanhas internas

→ AS – Ações no *Workplace*

Em relação aos Não-biológicos foram:

→ CE – Piso regular, piso antiderrapante e manutenção preventiva e corretiva

→ CA – Procedimentos para movimentação de pacientes

→ TRE – Matriz de treinamentos, diálogo de segurança e campanhas internas

→ SA – Demarcação de piso identificando diferença de altura, fitas antiderrapantes e sinalização móvel de piso em manutenção/escorregadio

Os índices de saúde e segurança apresentados são nomeados com a Taxa de Frequência. Esta é calculada $1.000.000 / \text{Horas Homens Trabalhadas (HHT)}$.

Em um ano desafiador devido à pandemia, o processo de transformação digital tornou-se uma necessidade para atender a demandas e prazos. Realizamos a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT) em formato *on-line* e concluímos 2020 com a entrega de seis projetos digitais:



Treinamento por ensino a distância
Uso de plataforma digital para capacitação em Saúde e Segurança do Trabalho.



Gestão de químicos
Sistema utilizado desde 2019 para realização de gerenciamento de produtos químicos (transporte, manuseio, descarte).



Gerenciamento estratégico e projetos
Sistema utilizado para gerir as ações do Sistema de Gestão de Segurança, Saúde e Meio Ambiente relativo às normas ISO 14001 e 45001.



Gerenciamento de risco e rotina
Plataforma para gerenciamento de riscos e rotina de prevenção de perigos e ações, inclusive com redução de perdas.



Gestão de prestadores de serviços
Upgrade no gerenciamento de processos de negócio da plataforma.



Gestão de pessoas e processo
Regras de saúde e segurança do trabalho na implementação do projeto RHSuccess.

Outra aposta na tecnologia foi o lançamento do aplicativo Adma, que viabiliza atendimento médico remoto, integração de histórico de saúde e exames dos colaboradores.

Em 2020 também aconteceram:

- Simulado de catástrofe, realizado anualmente para alinhamento no acionamento de fluxos, melhoria nos processos e treinamento das equipes, além de ser um item obrigatório para as certificações atuais;
- Formação e reciclagem de 1.061 brigadistas;
- Recertificação do Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho na ISO 14001 e 45001;
- Atividades das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs) e do Comitê NR-32, existente desde 2018 para a prevenção de acidentes especialmente no uso e manuseio de produtos químicos.



COVID-19

A pandemia do novo coronavírus exigiu, por razões óbvias, um trabalho intenso de saúde e segurança junto aos colaboradores, terceiros e prestadores de serviço do Sírío-Libanês, em todas as unidades.

A maior conquista do ano foi a nulidade de óbitos no quadro interno, mesmo diante de tantas adversidades.

As ações foram planejadas junto ao Comitê de Gerenciamento de Crise e executadas ao longo de todo o ano, quando a integração e a parceria com as demais áreas da instituição



COVID-19

foram essenciais para assegurar o cuidado contínuo, a saúde e a integridade física e emocional dos colaboradores.

É importante ressaltar que assumimos internamente (São Paulo e Brasília) medidas diferentes do que estava sendo feito na comunidade. Os colaboradores sintomáticos ou oligossintomáticos fizeram o teste de RT-PCR a fim de ser afastados rapidamente e evitar contágio.

Oferecemos a todos os colaboradores:

- Kits de higiene;
- Telessuporte emocional;
- Projeto Cuidando de Quem Cuida pelo formato *on-line*;
- Programa Proteger, criado para orientar e dar apoio às áreas sobre o uso adequado de EPIs, relembrar as regras de distanciamento social e higiene das mãos, com acolhimento e parceria. Um comitê multiprofissional fazendo rondas pela instituição para acompanhar de perto a situação de cada área e dos espaços comuns.

Comunicação interna e engajamento

A comunicação com os colaboradores, corpo clínico e prestadores de serviço tem papel fundamental no Sírio-Libanês para consolidar a cultura organizacional e manter todo o público alinhado e engajado com o negócio.

Os canais de acesso amplo são variados para atender às diferentes necessidades:

- *Workplace*: plataforma *on-line* interativa com informações e conteúdos operacionais, estratégicos e de negócio, sendo o principal meio de comunicação institucional acessível a todos os colaboradores.
- *Newsletter Giro 360°*: informativo semanal enviado por e-mail para todos os colaboradores com um resumo das notícias da semana.
- *Fique Ligado*: conteúdos de grande impacto que precisam ser conhecidos em 24 horas divulgados por correio eletrônico.
- *TV corporativa*: informações em geral disponíveis diariamente nas áreas de circulação e convivência de médicos, colaboradores e pacientes.
- *Intranet*: rede interna com previsão de descontinuação em 2021.
- *Newsletters*, comunicados e notícias para o Portal do Médico, além de SMS e WhatsApp, atendem à comunicação com o corpo clínico.

A emergência pandêmica reforçou totalmente a função estratégica da comunicação, inclusive com participação no Comitê de Gerenciamento de Crise, já que as informações e medidas adotadas pelo Sírio-Libanês para o enfrentamento à COVID-19 deveriam perpassar todos os níveis internamente de forma ágil, alinhada e correta.

A missão de preservar valores centenários, com o distanciamento físico, o rosto escondido por uma máscara e a dúvida sobre o comportamento do novo vírus exigiram de nós desenvolvimento de um novo olhar sobre processos, políticas e crenças.



COVID-19

As ações de engajamento dos colaboradores em tempos de pandemia foram estruturadas em três pilares, logo após o primeiro caso de COVID-19 no Hospital Sírio-Libanês, por meio dos canais digitais existentes:

Processos

- *Lives* semanais orientativas sobre o novo coronavírus conduzidas pela equipe da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH).
- Boletim diário para o corpo clínico e colaboradores com atualização de processos, números, status desenvolvido em conjunto com a Governança Clínica, totalizando 141 edições e uma avaliação positiva de 93%.
- Documentos com perguntas frequentes e respostas rápidas sobre a gestão de pessoas para orientar os colaboradores sobre assuntos como férias, salários, carga horária. Uma edição especial foi dirigida aos gestores.

Valorizar e conscientizar

- Vídeos de reconhecimento feitos por pacientes e figuras públicas.
- Mensagens de valorização gravadas pela liderança.
- Ações variadas de comunicação para o Programa Proteger, iniciativa de reforço aos cuidados pessoais, para uso de equipamentos de proteção individual (EPIs), distanciamento e higiene das mãos.

Apoiar e cuidar

- Parceria com a *healtech* Soul.me para um curso de 10 módulos sobre controle do estresse.
- Ações de comunicação para o novo programa Cuidado integral, que traz dicas de especialistas sobre sono, alimentação, *kundalíne yoga*, *jin shin jytsu*, *tai chi chuan*, alongamento, práticas esportivas e *mindfulness*.
- Ações de comunicação para o apoio psicológico aos colaboradores.
- Apoio para a prática de *home office*, com guia para trabalho remoto e para atividades lúdicas com as crianças em casa.



COVID-19

Todo esse trabalho de comunicação passou por avaliação dos colaboradores na pesquisa Pulso e mostrou resultados significativos: 87% estão satisfeitos com a comunicação institucional e 95% se sentem engajados com a instituição.

Por vezes, exageramos na quantidade de informação, invadimos os lares de nossos colaboradores, admitimos nossas fragilidades, fizemos perguntas difíceis, demos respostas incertas. E fizemos tudo junto, mostrando que todos somos humanos, sentimos medo, mas temos coragem de arriscar. Isso gerou proximidade entre a instituição e os colaboradores.

Capital natural

GRI 103-2, 103-3

Nosso compromisso com o meio ambiente busca promover e coordenar uma redução contínua do impacto ambiental em toda a nossa operação. Como signatários do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) desde 2019, nós nos posicionamos para influenciar políticas e mercados e estimular mudanças positivas para melhorar a saúde e a condição socioeconômica de nossas comunidades.

Acreditamos que a mudança de comportamento e a cooperação entre todos os agentes da sociedade podem fortalecer a nossa atuação com soluções para enfrentar a emergência climática e garantir o uso mais eficiente dos recursos naturais.

Em outubro de 2020, nomeamos internamente embaixadores para os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODSs) do Pacto Global que ficam responsáveis por assegurar que o Sírio-Libanês conduza iniciativas que contribuam para os ODSs e atendam às diretrizes do planejamento estratégico institucional para a frente de sustentabilidade.



Emissões de GEE

GRI 103-2, 103-3, 305-1, 305-2, 305-3

Nossa proposta é avançar na mitigação da emissão de carbono, com a meta anual de redução de 15% nas emissões totais de gases de efeito estufa (GEE) e a compensação de 100% das emissões não evitadas. Isso já nos torna a primeira instituição de saúde do Brasil carbono neutro desde 2019, com o compromisso de que, até 2050, nós nos tornaremos carbono zero em toda a nossa cadeia de valor.

Em 2020, alcançamos as metas estabelecidas, com o seguinte desempenho em relação ao clima:



Emissão de 7.465,9 tCO₂e, com todas as nossas entregas de saúde no Sírio-Libanês.



Diminuição de 1.179,5 tCO₂e, com ações de redução e compra de certificados de energia renovável.



Compensação de 6.286,4 CO₂e, com a compra de créditos de carbono de projetos socioambientais.

A estratégia do Sírio-Libanês para alcançar a neutralidade de carbono baseia-se nas seguintes ações de contribuições:



Baixa emissão de carbono

Serviço de entrega de resultados e laudos realizado por bicicleta.

Utilização de serviço de transporte de materiais por veículo com uso de etanol.



Redução de emissões de carbono

Reciclagem do gás R-134a do chiller, evitando a emissão do gás.

Compra de 45% do consumo de energia elétrica por meio de Certificados Internacionais de Energia Renovável (em inglês IREC) proveniente de fonte eólica.

Destinação de resíduos para aterro que realiza a recuperação energética do metano.



Compensação das emissões de carbono remanescentes por meio da compra de créditos de carbono *premium* da empresa cerâmica CGM, que possui um processo produtivo sem o uso de qualquer combustível fóssil e beneficia um projeto social no interior do Ceará.

Emissões de GEE (tCO ₂ e)	2017	2018	2019	2020
Emissões diretas (Escopo 1)	6.013,62	4.257,27	4.388,87	4.104,63
Combustão estacionária	986,09	1.186,42	1.159,41	1.210,44
Frota própria	2,05	2,05	4,12	4,87
Emissões fugitivas (ar-condicionado, óxido nitroso)	4.991,95	3.068,80	3.225,34	2.889,31
Tratamento de efluentes GRI 302-1	33,53	0	0	0
Emissões biogênicas decorrentes da queima de biomassa (Escopo 1)	3,71	6,7	3,52	6,96
Emissões indiretas - Abordagem de localização (Escopo 2)	3.764,93	3.028,99	3.537,37	2863,06
Emissões indiretas - Abordagem de escolha de compra (Escopo 2)	0	0	2.171,96	1.683,60
Emissões indiretas (Escopo 3)	2.992,39	1.754,50	1.018,68	498,18
Transporte e distribuição (<i>upstream</i>)	3,59	0,64	10,94	13,13
Resíduos gerados nas operações	1.489,90	1.259,09	0	0
Viagens a negócios GRI 306-3 306-5	1.498,90	494,77	1.007,73	485,05
Emissões biogênicas decorrentes da queima de biomassa (Escopo 3)	0,83	4,16	130,55	129,85

O GWP usado, a abordagem de consolidação escolhida e a metodologia utilizada constam no registro público de emissões. Hospital Sírio-Libanês | Registro Público de Emissões (registropublicodeemissoes.com.br).

Em 2020, o Hospital Sírio-Libanês recebeu da organização internacional *Health Care Without Harm* (<https://noharm.org/>) o prêmio Ouro na categoria Liderança Climática como reconhecimento pelas iniciativas de sustentabilidade ambiental.

Consumo consciente de recursos

Água

Buscamos a eficiência na utilização da água, recurso natural essencial para a vida, a saúde das populações e, conseqüentemente, as nossas operações.

Os desafios para a gestão hídrica passam não só pelo consumo eficiente como também pela ampliação das fontes de água e da reutilização interna e de águas pluviais.

Em 2020, o aumento no uso dos poços artesianos refletiu o empenho para equilibrar a aplicação das principais fontes de água potável. Houve também menor consumo de água de todas as fontes e, conseqüentemente, menor consumo por metro quadrado. A situação da pandemia influenciou diretamente na redução do atendimento, internações e atividades no hospital, reduzindo, conseqüentemente, o consumo de água.

Consumo de água (m ³)	2017	2018	2019	2020
Concessionária de abastecimento	115	201	246	170
Poços artesianos	152	98	86	112
Caminhão-pipa	0	0	0	0
Água de reúso	2	0	0	0
Total	269	299	332	282

Energia

GRI 302-1

A energia representa um recurso de grande importância para a atividade assistencial e segurança operacional do Sírio-Libanês. Nossa gestão energética inclui automação de medidores, relatórios periódicos e gráficos dos principais consumidores, rateio dos consumos e incentivo à utilização eficiente.

Em 2020, como efeito das atividades reduzidas do hospital por causa da pandemia, obtivemos menor consumo de energia em geral e por metro quadrado, apesar do aumento no consumo de óleo diesel e do aumento na metragem quadrada do hospital. Dessa forma, continuamos em busca da eficiência no consumo, redução do desperdício e do mapeamento das principais fontes consumidoras internas.

Combustível renovável				
Consumo energético (GJ)	2017	2018	2019	2020
Óleo diesel	650,48	919,43	418,27	794,13
Gás natural	16.735,35	19.996,81	20.112,30	18.956,80
Energia elétrica	146.012,40	149.249,90	168.108,77	103.520,38
Total	164.298,38	170.166,14	188.639,34	183.067,31
M2 Bela Vista			1.585,98	1.585,98
M2 Brasília			34660	346,6
Intensidade energética	997MJ/m²	1.030 MJ/m²	976,10 MJ/m²	947,27 MJ/m²

*O consumo de GLP no ano de 2020 foi de 31,17 toneladas.

**Compra de 45% do consumo de energia elétrica por meio de Certificados Internacionais de Energia Renovável (em inglês IREC) proveniente de fonte eólica.

***Total de IRECs comprado em 2020 provenientes de energia eólica.

Resíduos

A geração e correta destinação de resíduos também é um importante aspecto da gestão ambiental dentro do Sírio-Libanês, inclusive pela natureza dos itens remanescentes da operação hospitalar.

Em 2020, produzimos 3.074 toneladas de resíduos, incluindo todos os tipos: infectante (biológico), perfurocortantes, carcaças, químicos perigosos, radioterápicos, comum e reciclados (que inclui a compostagem).

Desse total, 1.084 toneladas foram recicladas e deixaram de ser destinadas para aterro, gerando uma economia de R\$ 260.514,48.

GRI 306-3, 306-5

Resíduos produzidos	2018	2019	2020	Destinação
Resíduo comum	1.216.708	1.205.951	983.420	Aterro sanitário
Resíduo infectante e perfurocortante	705.220	741.416	924.510	Aterro sanitário (após tratamento)
Resíduo químico	69.906	74.433	73.387	Tratamento e disposição em aterro
Resíduo em compostagem	730.755	719.836	546.546	Tratamento e compostagem (adubo orgânico)
Reciclado sem compostagem	434.243	500.800	538.931	Comercialização e reciclagem
Carcaças de animais e peças anatômicas	8.894	9.911	7.468	Tratamento e disposição em aterro
Total	3.165.726	3.252.347	3.074.262	

Resíduos reciclados (ton)	2018	2019	2020
Papelão (projeto Catadores)	186,29	191,71	169,75
Papel	100,03	96,51	82,03
Plástico duro	102,96	101,03	96,58
Projeto Plástico Mole	4,59	12,57	6,17
Metal	10,03	22,39	20,8
Vidro	7,12	9,43	3,98
Alumínio	2,41	2,66	1,48
Pilhas e baterias	1,1	0,91	0,46
Lâmpadas (*em unidades)	9.711	12.808	13,013*
Raio X	0,85	0,15	0,1
Isopor	5,88	6,78	7,02
Embalagens de álcool gel	0,75	1,73	0,8
Manta SMS (tri-tecido laminado utilizado para empacotamento de artigos médicos que serão esterilizados)	3,75	3,16	0,73
Eletrônico	4,14	4,54	12,04
Embalagens TetraPak	1,49	2,9	3,14
Plásticos descaracterizados	1,9	2,74	0,73
Máquina Retorna <i>Machine</i> (coleta de materiais recicláveis com bonificação para colaboradores)	0,23	0,63	0,83
Madeira	0,74	23,33	26,64
Compostagem	730,76	719,84	546,54
Material de construção civil	-	16,22	102,31
Reaproveitamento	-	-	1,92
Total	1.164	1.220	1.084

Capital financeiro



Investimentos sociais

Atuamos conectando doadores (pessoas físicas e jurídicas) aos nossos projetos sociais e institucionais com o propósito de potencializar nosso compromisso social e reforçar a missão do Sírio-Libanês de conviver e compartilhar.

Em 2020, com o início da pandemia no Brasil, mobilizamos diversos esforços para minimizar seus impactos na vida das famílias mais vulneráveis, dos profissionais de saúde e para apoiar a sociedade em geral. Em abril, lançamos a campanha “Solidariedade no enfrentamento à Covid-19”, com uma série de iniciativas próprias e em parceria com outras instituições.

Recebemos doações financeiras e de produtos de cerca de **R\$ 6 milhões** que contribuíram para projetos já existentes, com os seguintes destaques:

- Investimentos em pesquisas científicas sobre o novo coronavírus conduzidas pelo Sírio-Libanês Ensino e Pesquisa (www.hospitalsiriolibanes.org.br/iep/).
- Investimentos em iniciativas sociais do projeto Abrace seu Bairro para enfrentamento à pandemia junto às famílias em situação de vulnerabilidade social residentes nos bairros da Bela Vista, Consolação e República, em São Paulo (SP) e a entrega de 22 toneladas de alimentos, beneficiando mais de 3.000 famílias de outras regiões da cidade atendidas por entidades sem fins lucrativos. (Mais informações: www.hospitalsiriolibanes.org.br/responsabilidade-social/integracao-comunidade/abrace-seu-bairro)

Participamos também de uma ação humanitária em prol da população de Beirute, no Líbano, com a compra e envio de medicamentos, após o grave incidente na região em agosto de 2020.

Ao final de 2020, lançamos um portal de doações para que pessoas físicas possam conhecer e doar para projetos realizados pelo Sírio-Libanês. O acesso fica disponível pelo <https://doacao.hsl.org.br/> para dúvidas, contato e opinião.

Agradecemos com estima aos grandes beneméritos de 2020, nomeados a seguir, e a todos que apoiaram o propósito da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês com suas doações.

Alfredo Nagib Rizkallah

Família Mascaro

João Alves de Queiroz Filho

João Guilherme Sabino Ometto

Julius Baer Family Office

Marinho

Trisul S.A.

Vania Maria Boghossian





Anexos

Índice de conteúdo GRI

GRI 102-55

Conteúdos gerais

O ano de 2020 desafiou ao extremo nosso corpo clínico em face da pandemia do novo coronavírus:

Norma GRI	Conteúdo	Pág/URL	Omissões
	Perfil organizacional	Pág/URL	Omissões
	102-1 Nome da organização		
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços		
	102-3 Localização da sede da organização		
	102-4 Local de operações	Nossa Estrutura	
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica		
	102-6 Mercados atendidos		
	102-7 Porte da organização		
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	Capital humano	
GRI 102 Conteúdos Gerais 2016	102-9 Cadeia de fornecedores		
	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Fornecedores	
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	Nosso Modelo	
	102-12 Iniciativas externas	O Sírio-Libanês participa ativamente da Rede Global Hospitais Verdes e Saudáveis (HVS) e do GHG Protocol e é signatário do Pacto Global da ONU.	
	102-13 Participação em associações	Membro da Associação Nacional dos Hospitais Privados (ANAHP).	

Norma GRI	Conteúdo	Pág/URL	Omissões
	Estratégia	Pág/URL	Omissões
102-14	Declaração do mais alto executivo	Mensagem no Canal do YouTube	
	Ética e integridade	Pág/URL	Omissões
102-16	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	Nosso Modelo	
	Governança	Pág/URL	Omissões
102-18	Estrutura de governança	Governança	
	Engajamento dos <i>stakeholders</i>	Pág/URL	Omissões
102-40	Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	Sobre o Relato	
102-41	Acordos de negociação coletiva	Mais de 97% dos colaboradores são abrangidos por acordos de negociação coletiva. Dos que trabalham em regime de trabalho CLT, apenas os aprendizes não são cobertos pelos acordos, e seu salário é reajustado conforme a variação do salário mínimo.	
102-42	Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>		
102-43	Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	Sobre o Relato	
102-44	Principais preocupações e tópicos levantados		

Norma GRI	Conteúdo	Pág/URL	Omissões
	Práticas de relato	Pág/URL	Omissões
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Este relatório cobre todas as unidades da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírrio-Libanês.	
102-46	Definição do conteúdo do relatório e dos limites de tópicos	Sobre o Relato	
102-47	Lista de tópicos materiais		
102-48	Reformulações de informações	Não houve	
102-49	Alterações no relato	Não houve	
102-50	Período coberto pelo relatório	Sobre o Relato	
102-51	Data do relatório mais recente	Abril de 2020	
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Sobre o Relato	
102-53	Contato para perguntas sobre o relatório	E-mail	
102-54	Declarações de relato em conformidade com as normas GRI	Sobre o Relato	
102-55	Sumário de conteúdo da GRI	Índice de conteúdo GRI	
102-56	Verificação externa		

Conteúdo

Tema material: Desempenho econômico

GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	Capital humano
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Capital natural
GRI-201 Desempenho Econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	

Norma GRI	Conteúdo	Pág/URL	Omissões
Tema material: Energia			
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	Capital natural
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	
GRI-302 Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	
Tema material: Emissões			
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Capital natural
GRI-305 Emissões 2016	305-1	Emissões diretas (Escopo 1)	
	305-2	Emissões indiretas provenientes de energia (Escopo 2)	
Tema material: Resíduos			
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	Capital natural
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	
GRI-306 Resíduos 2016	306-3	Resíduos gerados	
	306-5	Resíduos destinados para disposição	
Tema material: Atração e retenção			
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	Capital humano
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	
GRI-401 Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	

Norma GRI	Conteúdo	Pág/URL	Omissões
Tema material: Saúde e segurança no trabalho			
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Capital humano
GRI-403 Saúde e segurança do trabalho 2018	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	
	403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	
	403-9	Acidentes de trabalho	
Tema material: Treinamento			
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	Capital humano
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	
GRI-404 Capacitação e Educação 2016	404-1	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	
Liberdade de expressão			
Tema material: Inovação			
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	Inovação
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	
		Número de inovações no ano	
Tema material: Promoção da saúde e prevenção de doenças			
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	Capital social e de relacionamento
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	
		Ações de promoção de saúde e prevenção de doenças	

Norma GRI	Conteúdo	Pág/URL	Omissões
Tema material: Responsabilidade social			
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Capital social e de relacionamento
		Número de projetos PROADI-SUS	
	Número de atendimentos Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês (IRSSL)		
	Número de atendimentos Ambulatórios		
Tema material: Experiência do paciente			
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	Capital intelectual
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	
		Índice de satisfação do cliente	
	Indicadores de qualidade		

Carta de Asseguração

GRI 102-56

Relatório de verificação limitada dos auditores independentes

Introdução

Fomos contratados pela Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio Libanês (“Hospital Sírio-Libanês” ou “Instituição”) com o objetivo de aplicar procedimentos de verificação limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relato Integrado 2020 (“Relato”) acompanhadas a esse relatório, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

Responsabilidades da administração do Hospital Sírio-Libanês

A administração do Hospital Sírio-Libanês é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade divulgadas no Relato Integrado 2020 de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative – GRI e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações divulgadas no Relato, com base nos trabalhos de verificação limitada conduzidos de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative – GRI e com a metodologia desenvolvida globalmente pela KPMG para verificação de informações sociais e ambientais divulgadas em relatórios de sustentabilidade denominada KPMG Sustainability Assurance Manual – KSAM, aplicável para dados históricos não financeiros.

Essa metodologia exige o cumprimento de requisitos éticos, incluindo os de independência, e o trabalho também é realizado para fornecer verificação limitada de que as informações divulgadas no Relato do Hospital Sírio-Libanês, tomadas como um todo, estão livres de distorção relevante.

Um trabalho de verificação limitada conduzido de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative – GRI e KPMG Sustainability Assurance Manual – KSAM consiste principalmente de indagações à administração do Hospital Sírio-Libanês e outros profissionais da Fundação que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no Relato, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de verificação limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de verificação limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relato, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes no Relato e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados

às informações materiais de sustentabilidade divulgadas no Relato, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

(a) planejamento dos trabalhos: consideração da materialidade dos aspectos para as atividades do Hospital Sírio-Libânes, da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Relato do Hospital Sírio-Libânes. Esta análise definiu os indicadores a serem testados em detalhe;

(b) entendimento e análise das informações divulgadas em relação à forma de gestão dos aspectos materiais;

(c) análise dos processos para a elaboração do Relato e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios de Conteúdo e Qualidade dos Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative – GRI (GRI – Standards);

(d) avaliação dos indicadores não-financeiros amostrados:

→ entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

→ aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relato;

→ análise de evidências que suportam as informações divulgadas;

(e) análise da razoabilidade das justificativas das omissões de indicadores de desempenho associados a aspectos e tópicos apontados como materiais na análise de materialidade da Fundação.

→ Acreditamos que as informações, as evidências e os resultados obtidos em nosso trabalho são suficientes e apropriados para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de verificação limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de verificação razoável. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de verificação razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho de verificação razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relato.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, para a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade, nem em relação a projeções futuras.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relato Integrado 2020 do Hospital Sírio-Libânes não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI (GRI-Standards)* e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 01 de setembro de 2021

KPMG Assessores Ltda.

Marcio Andrade Barreto

Sócio – diretor

Estrutura organizacional

Conselho Deliberativo (2021 – 2024)

Ana Cláudia Tuma
Zacharias

Presidente

Lenah Barrionuevo
Cochrane Cutait

1º Vice-Presidente

Leda Yazbek Sabbagh

1ª Secretária

Adriana Abdalla
Hannud Rizkallah

2ª secretária

Membros Efetivos

Adele Zarzur Kherlakian

Flavia Chohfi Cury Zogbi

Milene Calfat Maldaun

Adriana Abdalla Hannud
Rizkallah

Gabriela Jeraissati Saba

Monique Penteado Rodrigues
Haidar

Adriana P. Penteado Camasmie

Georgia Abdalla Hannud

Nadia Bonduki

Ana Claudia Tuma Zacharias

Gisele Zarzur Maluf

Neide Salemi

Angela Cutait Vasto

Grace Tamer Lotaif Cury

Neuza Neif Nabhan

Angela Haidar Chede

Irene M. Jafet Panelli

Regina Atallah Sallum

Angela Zogbi de Oliveira

Leonor Alexis Zacharias

Renata Chammas Bonetti

Camila Camasmie

Maria de Lourdes Flaifel J.
Franco

Renata Rizkallah

Carin Lucia K. Mofarrej

Marcelle Salim Daher El Khouri

Ruth Salem Sader

Cecília Rizkallah Camasmie

Maria Angela Atallah

Sandra Sarruf Chohfi

Celia Cury Chohfi

Maria da Glória Flaifel V.
Martins

Shirley Chohfi Cury Zarzur

Claudia Chohfi

Maria Helena Andraus Cintra

Silvana Dacca Curi

Claudia Zarzur Saad

Maria Lucia Naccache Cassia

Silvana Said Haidar

Cristiane Tamer Lotaif

Mariana Zaher

Silvia Yazbek Cury

Dora Camasmie Jeraissati

Marilena Camasmie Razuk

Sylvia Suriani Sabie

Dulce A. Camasmie Abdalla

Marta Kehdi Schahin

Vera A. Jafet Kehdi

Edith Eduardo Jafet Cestari

Mary Calfat Maldaun

Vera Christina Saliba Abdalla

Edmea Eduardo Jafet

Milena Abdalla Hannud

Vera Lucia Zaher Rutherford

Eliane Cury Nahas

Vilma Calfat Jafet

Fernanda Jeraissati Dib

Suplentes

Laura Emilia Calfat Chammas

Marina Camasmie

Silvane Racy Cury

Leda Haidar

Mirella Sader Borges

Diretoria de Senhoras (2021–2024)

Presidente

Denise Alves da Silva
Jafet

1º Vice-Presidente

Vivian Anauate Elito
Maluf

2º Vice-Presidente

Edith Eduardo Jafet
Cestari

Secretária Geral

Milene Calfat Maldaun

1ª Secretária

Silvia Yasbek Cury

Tesoureira Geral

Claudia Chohfi

1ª Tesoureira

Mariana Zaher

2ª Tesoureira

Adriana Pessini
Penteado Camasmie

Diretoras Estatutárias

Gisele Zarzur Maluf

Grace Tamer Lotaif Cury

Juliana Jafet Haddad

Sandra Sarruf Chohfi

Silvana Said Haidar

Sylvia Suriani Sabie

Conselho Vitalício

Alzira Maria Assumpção

Anna Maria Tuma Zacharias

Arlette Abussamra Yazigi

Beatriz Jafet Chohfi

Cecilia Elisabeth Cassab Cutait

Elizabeth Camasmie Zogbi

Ellye Zarzur Cury

Ieda Karan de Araujo Vianna

Ilda Zarzur

Ivette Rizkallah

Lilian Cury

Lilian Dabus Zarzur

Lilian Nader Atallah

Lina Saigh Maluf

Lourdes Henaisse Abdon

Lourdes Zarzur Cury

Lucia Camasmie Kurbhi

Magnólia Chohfi Atallah

Maria Angela Kalil Rizkallah

Maria Sylvia Haidar Suriani

Marilena Racy Bussab

Nancy Luiza Pagnoncelli Cury

Rachel Tamer Lotaif

Rose Zarzur Cozman

Sonia Abdalla Jafet

Vera Lygia Bussab Saliba

Zilda Camasmie Taleb

Diretoria (quadro em março de 2021)

Paulo Chapchap
Diretor Geral

Rafael Lopes Ribeiro
Diretor de Produtos Digitais

Anderson Cremasco
**Diretor de Logística,
Infraestrutura e Facilities**

Luiz Fernando Lima Reis
Diretor de Ensino e Pesquisa

Daniel Greca
**Diretor de Saúde
Populacional**

Ailton Bomfim Brandão Júnior
**Diretor de Tecnologia da
Informação**

Gustavo Fernandes
**Diretor Geral do Hospital
Sírio-Libanês em Brasília**

Vânia Rodrigues Bezerra
**Superintendente de
Compromisso Social**

André Brandi (interino)
Diretor Financeiro

Rute de Freitas
**Diretora de Capacidades e
Operações**

Fabio Henrique Gregory
**Superintendente de Novos
Negócios**

Karen Ramirez
**Diretora de Estratégia,
Pessoas e Cultura
Organizacional**

Fernando Ganem
Diretor de Governança Clínica

Cristina Mizoi
**Superintendente Assistencial
e de Operações do Hospital
Sírio-Libanês em Brasília**

Aline de Almada Messias
**Diretora Jurídica e
de Compliance**

Wania Regina Mollo Baia
Diretora Assistencial

José Mauro Vieira Júnior
**Diretor do Instituto de
Qualidade e Segurança**

Edi Carlos Reis de Souza
Diretor Executivo

Daniel Greca (interino)
**Diretor de Relações com o
Mercado e Expansão**

Diretoria Clínica

Dr. Angelo Fernandez (CRM 39.835)

Dra. Marina Sahade Gonçalves (CRM 122. 179)

Diretor Clínico

Vice-diretora Clínica

Conselho Fiscal (2018 – 2021)

Membros efetivos

Suplente

Guilherme Malouf

Pierre Moreau

Patrícia Valente Stierli

Victor Athie Simão

Conselho de Administração (2018 – 2021)

Presidente

Marta Kehdi Schahin

Integrantes

Alfredo Salim Helito

Claudia Chohfi

Edith Jafet Cestari

Eduardo Genaro Mutarelli

Luiz Henrique Maksoud

Paulo Cesar Ayroza Galvão

Pérsio Arida

Ricardo Fonseca de Mendonça Lima

Vera Assad Jafet Kehdi

William Carlos Nahas

Créditos

Coordenação

Gerência de Comunicação e Engajamento
Gerência de Comunicação Institucional
Diretoria de Estratégia, Pessoas e Cultura Organizacional
Gerência de Sustentabilidade Ambiental
Diretoria de Logística, Infraestrutura e Facilities

Consultoria em Sustentabilidade

Lanakaná

Conteúdo

Caractere Comunicação

Projeto gráfico e diagramação

blendON

Imagens e vídeos

Acervo do Hospital Sírio-Libanês



**HOSPITAL
SÍRIO-LIBANÊS**