

RELATÓRIO **ANUAL**

2019

CONVIVER E
COMPARTILHAR



**HOSPITAL
SÍRIO-LIBANÊS**

RELATÓRIO ANUAL 2019

SUMÁRIO



4. SOBRE O RELATÓRIO

8. MENSAGEM DA PRESIDÊNCIA

10. DESTAQUES 2019

12. NOSSA ESTRUTURA

24. NOSSO MODELO

26. Governança

30. Estratégia

31. Inovação

34. COMO NOS RELACIONAMOS

36. Corpo Clínico

37. Colaboradores

37. Operadoras de Saúde

38. Fornecedores

39. Governo

39. Sociedade

40. COMO GERAMOS E COMPARTILHAMOS VALOR

42. Capital Social e de Relacionamento

70. Capital Humano

82. Capital Intelectual

88. Capital Natural

92. Capital Financeiro

96. PERSPECTIVAS FUTURAS

98. ANEXOS

99. Índice de conteúdo GRI

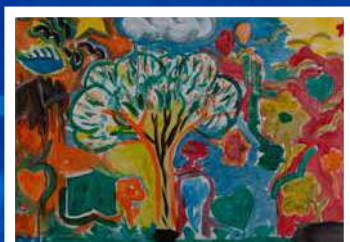
104. Carta de Asseguração

108. Estrutura Organizacional

As ilustrações ao longo do relatório foram elaboradas pelos próprios colaboradores do Sírio-Libanês



SOBRE O RELATÓRIO



[102-50, 102-52, 102-54]

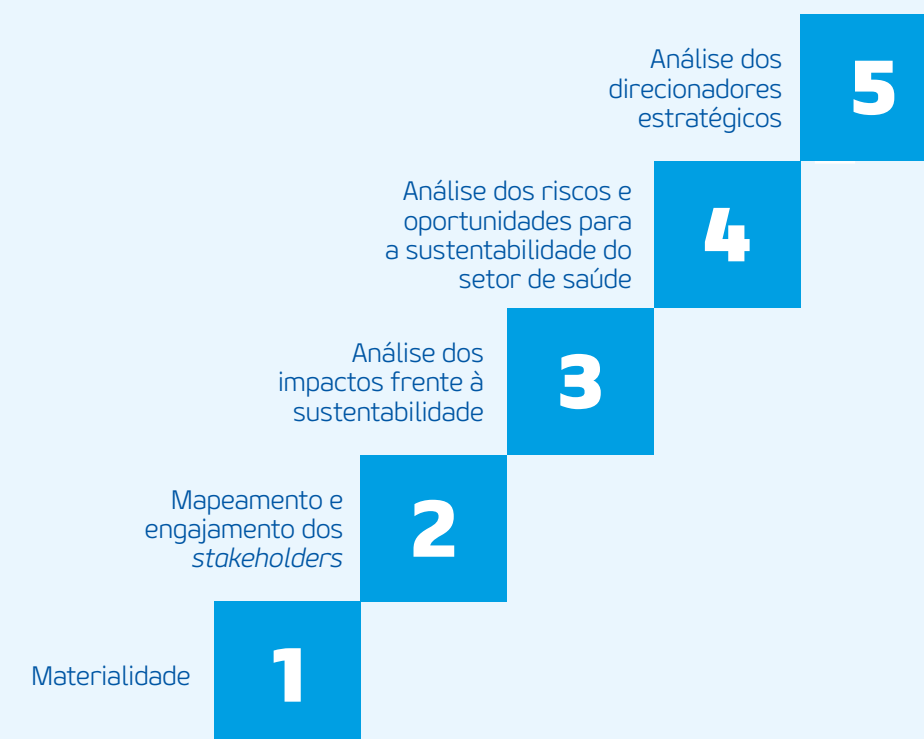
O relatório de sustentabilidade do Sírio-Libanês é elaborado anualmente e foi desenvolvido de acordo com as diretrizes da GRI (*Global Reporting Initiative*). O período coberto por este relatório de sustentabilidade é o de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2019.

Neste ano o Sírio-Libanês utilizou a diretriz GRI-STANDARD, nível Essencial, e também alguns elementos das diretrizes do Relato Integrado (IIRC) para compreender os impactos na geração de valor através dos seis capitais – Financeiro, Humano, Intelectual, Natural, Social e de Relacionamento. Neste primeiro exercício avaliamos quais eram os capitais impactados frente aos temas materiais.

Mapeamento e Engajamento dos Stakeholders [102-40, 102-42, 102-43]

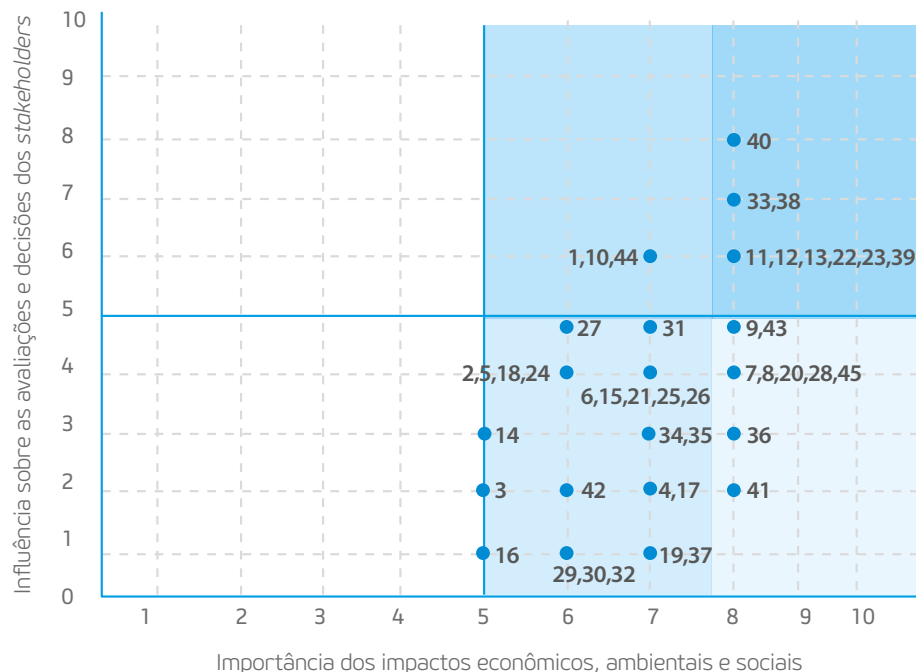
O processo de mapeamento e engajamento dos *stakeholders* é elaborado a cada dois anos, assim como a matriz de materialidade. Neste ano, fizemos uma revisão dos temas e indicadores da materialidade, aproximando-os ainda mais do Plano Estratégico e gestão de risco. O processo de identificação e engajamento dos *stakeholders* foi realizado em 2018. Neste processo, foram identificados e priorizados os seguintes grupos de *stakeholders*: Colaboradores, Corpo Clínico, Fornecedores, Terceiros e Pacientes. O tipo de engajamento utilizado foi o de pesquisa eletrônica com todos os grupos, totalizando 178 questionários respondidos. Em 2020 será realizado um novo processo de identificação e engajamento junto aos *stakeholders*. O objetivo é ampliar o processo junto à sociedade, governo e agências reguladoras.

Nosso processo de Materialidade [102-46]



A descrição detalhada de cada etapa da materialidade pode ser encontrada no relatório de 2018 <https://www.hospitalsiriolibanes.org.br/institucional/relatorio-sustentabilidade/Paginas/edicao-2017.aspx>

Matriz de Materialidade



Legenda

1. Desempenho econômico
2. Presença no mercado
3. Impactos econômicos indiretos
4. Cadeia de fornecedores
5. Modelo de remuneração
6. Relacionamento com as operadoras
7. Saúde corporativa
8. Inovação
9. Materiais (origem e uso)
10. Água
11. Energia
12. Emissões
13. Efluentes e resíduos
14. Biodiversidade
15. Produtos e serviços
16. Transporte
17. Geral
18. Alimentação
19. Mudança climática
20. Emprego
21. Relações trabalhistas
22. Saúde e segurança no trabalho
23. Treinamento e educação
24. Diversidade e igualdade de oportunidades
25. Igualdade de remuneração entre homens e mulheres
26. Retenção
27. Investimentos
28. Não discriminação
29. Trabalho infantil
30. Trabalho forçado ou análogo ao escravo
31. Práticas de segurança
32. Direitos dos povos indígenas e tradicionais
33. Acesso à saúde
34. Comunidades locais
35. Combate à corrupção
36. Políticas públicas
37. Concorrência desleal
38. Promoção de saúde
39. Filantropia
40. Saúde e segurança do paciente
41. Rotulagem de produtos e serviços
42. Comunicações e marketing
43. Privacidade do cliente
44. Experiência do paciente
45. Humanização

[102-48]

Neste ano fizemos quatro ajustes na matriz de materialidade:

1. Inclusão do tema ambiental Emissões, que ganha relevância no plano estratégico.
2. Ajuste do indicador do tema material – Acesso à Saúde – passa a ser: Nº de pacientes atendidos nas unidades do IRSSL.
3. Ajuste no indicador e na nomenclatura do tema material – Prevenção e promoção da saúde. O tema material passa a ser Promoção de saúde e o indicador reportado será o número de atendimentos no ano.
4. Inclusão do tema material: Ensino e pesquisa. Observamos que este tema está muito conectado com o tema Social, Treinamento e Educação. O indicador de monitoramento deste tema será número de alunos no IEP.

*Este relatório consolida informações de perfil, gestão e desempenho financeiro, social e ambiental que evidenciam a responsabilidade em sustentabilidade da instituição. Dúvidas, sugestões, comentários ou críticas podem ser encaminhadas para o e-mail institucional@hsl.org.br. [102-53]
As informações foram submetidas à verificação externa e a carta de asseguuração encontra-se ao final deste relatório. [102-56]*

Temas Materiais e Impactos [102-44, 102-47]

Os temas materiais identificados referem-se a todas as unidades de negócios do Sírio-Libanês, conforme descrito na tabela:

Tema Material	Público Impactado	Impacto Interno	Impacto Externo	Capitais Impactados
Desempenho Econômico	Colaboradores, Corpo Clínico, Fornecedores, Pacientes, Terceiros	X	X	Financeiro
Energia	Colaboradores, Corpo Clínico, Pacientes, Terceiros	X		Natural
Água	Colaboradores, Corpo Clínico, Pacientes, Terceiros	X		Natural
Resíduos	Colaboradores, Corpo Clínico, Pacientes, Terceiros	X	X	Natural
Emissões	Colaboradores, Corpo Clínico, Pacientes, Terceiros	X	X	Natural
Saúde e segurança no trabalho	Colaboradores, Corpo Clínico, Terceiros	X		Humano
Treinamento e desenvolvimento	Colaboradores, Corpo Clínico, Terceiros	X	X	Humano
Saúde e segurança do paciente	Colaboradores, Corpo Clínico, Terceiros, Pacientes	X		Social/Relacionamento
Acesso à saúde	Sociedade	X	X	Social/Relacionamento
Filantropia	Sociedade	X	X	Social/Relacionamento
Experiência do Paciente	Colaboradores, Corpo Clínico, Terceiros, Pacientes	X	X	Social/Relacionamento
Ensino e Pesquisa	Colaboradores, Corpo Clínico, Terceiros, Pacientes, Sociedade	X	X	Intelectual

CONEXÕES – PACTO GLOBAL E OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Tema Material	Pacto Global da ONU	Objetivos do desenvolvimento sustentável
Desempenho econômico		2,5,7,8,9
Energia	7,8	7,12,13
Água	7,8	6
Resíduos	8	3,5,12
Emissões	7	3,12,13,14,15
Saúde e segurança no trabalho	3	3,8
Treinamento e desenvolvimento	6	4,5,8
Saúde e segurança do paciente		3
Acesso à saúde	1	1,3,5,8
Filantropia	8	1,3,5,8
Experiência do paciente		
Ensino e pesquisa		4,5,8

MENSAGEM DA PRESIDÊNCIA



[102-14]

O ano de 2019 foi muito especial para a história da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês. Com muito trabalho em equipe e dedicação, alcançamos objetivos desafiadores e colhemos resultados que nos enchem de orgulho.

O início das operações do Hospital Sírio-Libanês em Brasília expandiu nossa excelência e calor humano à região Centro-Oeste do país, reforçando o desejo de nossas fundadoras de retribuir o acolhimento recebido dos brasileiros.

Ao longo do ano, inauguramos novas unidades do produto Saúde Corporativa, somando mais de 99 mil vidas, e expandimos nossos atendimentos pela telemedicina. O que mostra nossa disposição em inovar e levar nosso conhecimento a uma parcela cada vez mais ampla da sociedade.

Inauguramos oficialmente a sede do nosso laboratório de inovação, com projetos em quatro frentes: além da telemedicina, focamos na transformação digital, saúde populacional e digitalização da jornada do paciente.

Mostramos que cuidamos também do nosso planeta, nos tornando a primeira instituição de saúde do Brasil a firmar o compromisso Carbono Neutro. Com ele, reduzimos nossas emissões em 15% e compensamos as demais com a compra de créditos de carbono certificados internacionalmente.

Essas são algumas das ações que todos poderão acompanhar neste relatório, concretizadas graças ao alto nível de comprometimento de nosso corpo clínico, colaboradores, fornecedores e voluntários. Juntos, mais uma vez honramos nosso compromisso com a transparência, publicando nossas realizações.

Já na fase final de produção deste documento, fomos impactados pela pandemia da COVID-19. Estamos agora todos focados e esperançosos em escrever uma história de superação, amor, solidariedade e saúde neste cenário adverso que nos foi imposto.

Com preocupação genuína com a nossa sociedade, prestes a completar 100 anos de fundação, seguimos escrevendo mais um capítulo de nossa história.

Boa leitura.

Marta Kehdi Schahin, Presidente da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês

DESTAQUES 2019

[102-7]

Novas competências dos colaboradores validadas pelo comitê de pacientes, **Novo regimento** do corpo clínico, Programa compartilhar

INAUGURAÇÃO do Hospital Sírio-Libanês em Brasília, com mais de **30 mil m²** de área construída, **144** leitos de internação (sendo 31 de UTI humanizada) e contratação de **500** profissionais, a maioria local

PARCERIA COLABORATIVA com a Johns Hopkins Medicine International para projetos de qualidade e segurança do paciente, com a qual as **equipes do Sírio-Libanês estão sendo treinadas por especialistas**, com intercâmbio de conhecimento

Lean nas Emergências: intervenção em **50 Hospitais**

Destaque do setor de Saúde na premiação do **GUIA EXAME DE COMPLIANCE**, que avaliou empresas de 13 setores.

PROJETO REGULA MAIS BRASIL: lançamento do atendimento de teleconsultorias por telefone. Mais de **289.285** regulações, **6.160** teleconsultorias em **20** especialidades médicas

Residências:

formados **58 residentes** médicos;

16 especializando e

99 na uniprofissional e multiprofissional

INAUGURAÇÃO DA OPERAÇÃO INTEGRADA do Centro de Operação e Logística de Brasília, em parceria com o Grupo Elfa, responsável pelo fornecimento automatizado de medicamentos para a unidade

30 anos de nossa creche: desde 1989, mais de **1.700 crianças** atendidas

BIOENGENHARIA DE TECIDOS: projeto é **ampliado a 7 centros** de pesquisa referência no tratamento da fissura labiopalatina

Inauguração da estrutura física do **LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO**, com projetos em quatro temas: **transformação digital, saúde populacional, telemedicina, digitalização da jornada do paciente**

APRIMORAMENTO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO com pacientes e familiares:

→ **Ouvidoria** com a plataforma Salesforce;

→ **Pesquisa de Satisfação** com Pacientes e as manifestações em mídias sociais, com destaque para o site Reclame Aqui, gerando relatório mensal sobre a **Experiência do Paciente**.

LANÇAMENTO DO ENSINO À DISTÂNCIA (EAD):

são **11 cursos** disponíveis para profissionais de saúde

11 anos de atividade do Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês (IRSSL)

COMPROMISSO SÍRIO-LIBANÊS CARBONO NEUTRO: somos o primeiro complexo hospitalar no país a **reduzir nossas emissões** de gases de efeito estufa em 15% e a compensar e neutralizar as emissões com a compra de créditos de carbono

Dessa forma, **40% da energia consumida em 2019 pelo Sírio-Libanês** teve seu impacto ambiental mitigado com os I-RECs (Certificado internacional de energia renovável) oriundos do Parque Eólico Palmares

Ensino: **600** médicos do corpo clínico e **400** colaboradores participaram de atividades de ensino

Inauguração do novo **CENTRO DE MATERIAIS E ESTERILIZAÇÃO (CME)** do Hospital Geral do Grajaú, espaço de 420m² com equipamentos de alta tecnologia para assepsia de materiais e instrumentos cirúrgicos, fruto de doação feita pela **Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês**

NÚMEROS

18.714 Pacientes operados na unidade Bela Vista

628 Pacientes operados na unidade Brasília

27.248 Internações na unidade Bela Vista

ATENDIMENTOS REALIZADOS:

66.694 Unidades Brasília I e II Oncologia e Radioterapia

25.185 Oncologia Clínica Bela Vista

16.240 Radioterapia Bela Vista

17.994 Oncologia Itaim

449.610 Exames de imagem realizados*

18.307 Núcleos de Especialidades

4.945 Médicos cadastrados no corpo clínico

479 Leitos operacionais

*Ressonância magnética, tomografia, ultrassonografia, raio X, mamografia, densitometria óssea, medicina nuclear. Unidade Bela Vista

NOSSA ESTRUTURA

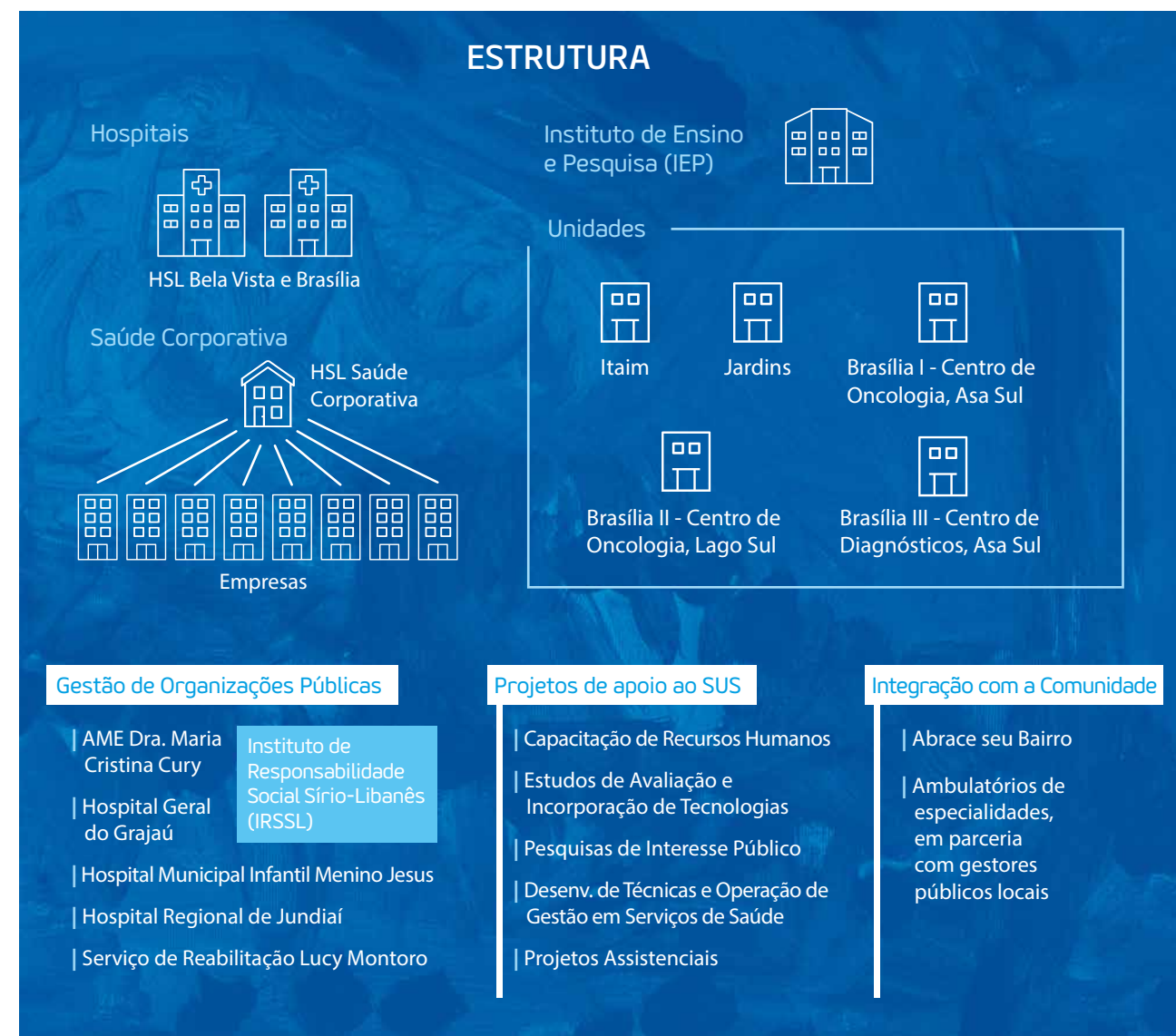


Somos uma instituição de natureza filantrópica, que coloca o paciente no centro do cuidado. Atuamos na medicina de alta complexidade e priorizamos a geração de valor para a saúde com pertinência, desfecho clínico, experiência do paciente e redução do desperdício. Valorizamos o lado humano acima de tudo em nossa operação, que inclui a assistência

médico-hospitalar, ensino e pesquisa, integração com a comunidade e atuação junto à saúde pública. Conscientes de nossa dependência dos recursos naturais para gerarmos valor, incorporamos a sustentabilidade como parte de nossa estratégia, visando à redução contínua dos impactos ao meio ambiente de nossa gestão.

SISTEMA SÍRIO-LIBANÊS [102-1 e 102-2]

A Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês é a mantenedora do Sistema.



ESTRUTURA ASSISTENCIAL

Hospitais e Unidades [102-4 e 102-6]

O sistema Sírio-Libanês oferece assistência médico-hospitalar de excelência, sempre com um olhar humanizado e individualizado, em mais de 60 especialidades. Sua estrutura própria compreende três unidades em São Paulo – um hospital de alta complexidade no bairro da Bela Vista, uma unidade de medicina diagnóstica nos Jardins e uma unidade no Itaim Bibi com centro de oncologia, hospital dia, medicina diagnóstica, check-up, núcleo de especialidades e reprodução humana. Em Brasília, inauguramos em 2019 um hospital completo, com pronto atendimento, centro cirúrgico, centro oncológico e centro de diagnósticos. A capital federal já contava com dois centros de oncologia e um centro de diagnósticos.

Hospital Bela Vista

Com infraestrutura completa, o complexo Hospitalar Sírio-Libanês na Bela Vista abriga uma unidade de internação com 479 leitos em operação, Pronto Atendimento, Centro Cirúrgico, Centro de Infusão, Centro de Hemodiálise, Imunização, Cardiologia, Oncologia e unidades críticas. O mesmo complexo abriga o Centro de Diagnósticos, o Instituto Sírio-Libanês de Ensino e Pesquisa, o Pronto Atendimento Cardiovascular e Especialidades Médicas. O espaço oferece uma gama de serviços de apoio, como restaurantes, cafeterias, estética e livrarias.

DADOS OPERACIONAIS

	2017	2018	2019
Pacientes Operados	15.936	16.679	18.714
Internações	24.494	25.754	27.248
Pacientes atendidos no Pronto Atendimento	95.7	95.756	96.622
Oncologia	30.288	28.125	25.185
Radioterapia	17.370	14.741	16.240
Exames de Imagem realizados	418.471	429.737	449.610



Complexo hospitalar, Bela Vista

DADOS OPERACIONAIS

	2017	2018	2019
Leitos	469	474	479
Pacientes/dia críticos*	43.284	43.574	43.922
Pacientes/dia não críticos	90.295	85.877	89.150
Pacientes/dia	133.579	129.451	131.060
Saídas	24.491	25.745	27.216
Taxa de ocupação operacional (%)	80,53%	77,01%	77,20%
Média de permanência (dias)	5,45	5,03	4,89

Hospital em Brasília [102-10]

Inaugurado em fevereiro de 2019, o Hospital Sírio-Libanês em Brasília é o primeiro do Sistema Sírio-Libanês fora de São Paulo. Com mais de 30 mil m², está localizado na Asa Sul da Capital Federal, com capacidade para 135 leitos de internação, sendo 45 em operação, seis salas cirúrgicas, Pronto Atendimento e um Centro de Diagnósticos para análises clínicas e exames de imagem. Baseado em alta tecnologia, o Centro Cirúrgico possui equipamentos para cirurgias robóticas e ressonância intraoperatória, técnica capaz de determinar, em exames de imagem, a real extensão de um tumor durante a operação, aumentando a possibilidade de retirada completa dessas lesões em um único procedimento cirúrgico. O Hospital Sírio-Libanês Brasília consolida nossa presença na Capital Federal e reforça o atendimento a pacientes do Centro-Oeste, Norte e Nordeste do Brasil. Sua implementação gerou mais de 500 empregos diretos e, ao longo de 2019, a unidade atendeu 5.323 pacientes/dia.

DADOS OPERACIONAIS

	2019
Leitos Operacionais	45
Pacientes/dia críticos*	1.282
Pacientes/dia não críticos	4.096
Pacientes/dia	5.323
Saídas	1.077
Internações	957
Taxa de ocupação operacional (%)	61,25
Média de permanência (dias)	4,99

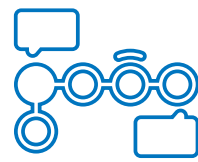
*UTI, Unidades Críticas e Semi-intensivas

Hospital Sírio-Libanês em Brasília



Unidades em Brasília

Nossa história em Brasília começou em 2011, com a inauguração do primeiro Centro de Oncologia, na Asa Sul. Em 2014, foi inaugurado o segundo Centro de Oncologia, no Lago Sul, e em 2016 veio o Centro de Diagnósticos, também na Asa Sul.



Atendimentos realizados:

66.694

Unidades Brasília I e II
Oncologia e Radioterapia



Brasília I, Centro de Oncologia, Asa Sul



Brasília III, Centro de Diagnósticos, Asa Sul

Unidades Itaim e Jardins

Em São Paulo, o Sistema Sírio-Libanês compreende uma unidade de medicina diagnóstica nos Jardins, que contempla serviços como aconselhamento genético, centro integrado de saúde óssea e consultas ambulatoriais. A Unidade Itaim possui um centro de oncologia, que oferece consultas ambulatoriais na área e quimioterapia, além de hospital dia, centro de reprodução humana, medicina diagnóstica e centro de acompanhamento da saúde e check-up.

Serviços

- | | |
|---------------------------|---|
| São Paulo, Itaim | <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <ul style="list-style-type: none"> • Centro de diagnósticos • Serviço de aconselhamento genético • Centro integrado da saúde óssea • Consultas ambulatoriais |

Itaim



Jardins



PRINCIPAIS DESTAQUES DE APOIO 2019

Enfermagem

- **Participação em 154 cursos / eventos externos e internacionais**
- **42 bolsas de estudos** (Pós Graduação e idiomas)
- **Perfil Acadêmico dos Enfermeiros 2019:** 26 Mestres, 4 Doutores e 1 Pós Doc.; 94% especialistas
- **Realização da Capacitação em Fundamentação Científica** para colaboradores/ Residentes HSL e Residentes da FMUSP: 150 alunos em 3 cursos de 40h
- **Realização da Câmara Técnica de Pesquisa da Diretoria Assistencial** (profissionais multi) para a avaliação dos projetos de pesquisas internos e externos (20 trabalhos em 15 encontros em 2019).
- **Projeto de Mentoring em Pesquisa** com participação de 40 Mestres/Doutores da Equipe Multiprofissional
- **Parceria com Escola Técnica de Enfermagem: SENAC e Paula Souza**
Objetivos: Colaborar com o processo de formação de profissionais de enfermagem de nível médio de escolas parceiras para posterior processo seletivo, possibilitando a captação de profissionais mais bem preparados; Em 2019 participação de 40 alunos e 90% de aprovação no processo seletivo para contratação.
- **Realização de Encontros dos Grupos de Estudo para Práticas Assistências (GEMPAS)** – 20 especialidades com a participação de 4.590 profissionais (171 profissionais do IRSSL)



Brasília II, Centro de Oncologia, Lago Sul

Serviços

- | | |
|--|---|
| Brasília/DF Centro de Oncologia, Asa Sul | <ul style="list-style-type: none"> • Consultas ambulatoriais em oncologia • Quimioterapia • Radioterapia • Centro de diagnósticos |
| Brasília/DF Centro de Oncologia, Lago Sul | <ul style="list-style-type: none"> • Consultas ambulatoriais em oncologia • Quimioterapia |
| Brasília/DF Centro de Diagnósticos, Asa Sul | <ul style="list-style-type: none"> • Análises clínicas • Exames de imagem |

Nutrição

- **Certificação Diamante da Nutrição Clínica** pela Sociedade Brasileira de Nutrição Oncológica (SBNO). O Serviço de Alimentação do Hospital Sírio-Libanês foi pioneiro em receber esta certificação, demonstrando a excelência na assistência nutricional ao paciente oncológico.
- **Lançamento do Guia de receitas para o paciente oncológico:** livro com receitas que auxiliam o paciente a minimizar o impacto do tratamento
- **Participação no estudo SarcDay** coordenado pelos pesquisadores do Grupo de Estudos em Composição Corporal e Nutrição (COCONUT) de Pelotas (RS). SarcDay é um dia em que todos os idosos hospitalizados nas últimas 72 horas são avaliados para seu risco de sarcopenia.
- **Participação no Nutrition Day.** Projeto de ação em larga escala e mundial, projetado para reduzir a desnutrição relacionada a doenças entre pacientes hospitalizados e residentes em casas de repouso. Em 2019 nossa amostra contribuiu com 145 pacientes para esse projeto.
- **Campanha Diga Não à Desnutrição**
- **Oficinas de Nutrição** com pacientes e colaboradores:
- **Semana da Nutrição** – lanches práticos e saudáveis (colaboradores)
- **Festa Junina** (Pediatria e Hemodiálise) – Pipoca sem óleo com ervas naturais
- **Prevenção de doenças cardiovasculares** – Suco antioxidante
- **Dia Internacional do Idoso** – Bouquet de temperos

- **Pediatria (Halloween)** – mini abóbora com beijinho
- **Prevenção Câncer de mama** – biscoito integral
- **Dia Internacional do Combate do Diabetes e prevenção do câncer de próstata** – pasta de semente de girassol
- **Creche:** Avaliação nutricional das crianças, novo cardápio conforme diretrizes da Sociedade Brasileira de Pediatria (SBP), educação nutricional com pais e colaboradores.
- **Jornada de Nutrição** com 150 participantes
- **Publicação de 6 artigos científicos**
- **Redução em 38% no desperdício de alimentos**

Reabilitação

- 1) Implementação do Núcleo de Especialistas da Reabilitação, envolvendo as áreas de especialidades: Geriatria e Sarcopenia; Dor; Reabilitação do Assoalho Pélvico; Dermatofuncional em Angiologia e Linfologia; e Pesquisa.
- 2) Aprovação de Projeto de Pesquisa Regular pela FAPESP - Efeitos da estimulação elétrica de alta frequência na prevenção de perda de massa muscular em pacientes com sepse e choque séptico - ensaio clínico randomizado, controlado e duplo-cego (Autoria de Samantha Grams, Wesla Neves e orientação de Wellington Yamaguti).
- 3) Prêmio Silver Sponsorship da European Respiratory Society, pelo trabalho apresentado no ERS International Congress que ocorreu em Madri: "Is the six-minute stepper test valid to evaluate functional capacity in hospitalised patients with exacerbated COPD?" (Autoria de Diego Britto, Aline Carleto, Christina Brito e orientação de Wellington Yamaguti).

ESTRUTURA SAÚDE CORPORATIVA

Somos o primeiro hospital privado no Brasil a acreditar, investir, comprovar e lançar no mercado uma estratégia de Saúde Corporativa pautada pelos princípios da atenção primária à saúde, com o resgate do papel do médico de família.

A iniciativa foi criada para auxiliar as companhias na gestão de saúde de seus colaboradores e dependentes, de modo a promover a melhoria dos indicadores de qualidade de vida e coordenando a utilização aos serviços médicos, por meio do conhecimento e do cuidado humano que são a marca do Sírio-Libanês. O modelo prevê a atenção primária à saúde em unidades dentro das instalações da empresa, com a presença do médico de família Sírio-Libanês. São profissionais especializados em gente, que acompanham o colaborador e seu dependente ao longo do tempo, orientando-os conforme a necessidade de outros especialistas. Promoção e prevenção da saúde, assistência, saúde ocupacional e reabilitação proporcionam a integralidade do atendimento da Saúde Corporativa Sírio-Libanês.

Estamos presentes no atendimento a 99.320 vidas em unidades localizadas em São Paulo e Brasília, tendo como principais clientes as empresas Banco Votorantim, Santander, Unimed Seguros, Fleury e Itaú. Com o olhar voltado para esse segmento estratégico, a área de Saúde Corporativa tem a meta de atingir 250 mil vidas em cinco anos.



Número de vidas

Itaú 72.000	Fleury 9.100
Banco Votorantim 2.620	Santander 13.000
	Unimed 2.600



Seis unidades inauguradas em 2019, todas no Itaú



ESTRUTURA CONSULTORIA

As atividades de Consultoria realizadas pelo Sírio-Libanês permitem-nos exercitar de forma plena o propósito da organização de Conviver e Compartilhar. Desde 2013, nos relacionamos com entes públicos e privados, entidades com e sem fins lucrativos, desenvolvendo projetos em diferentes frentes com o objetivo de promover melhorias nas condições de saúde de todo o Brasil.

O diferencial reconhecido dos nossos serviços é a postura de compromisso real com os resultados e com o legado que deve ser deixado nas instituições beneficiadas por nossos projetos, com a capacitação de equipes locais para que mantenham os processos

aperfeiçoados em parcerias conosco, de modo a seguirem extraindo o máximo de resultados ao longo do tempo. A equipe de consultores do Sírio-Libanês é composta por profissionais de experiência reconhecida, formação diversificada e alta capacidade de entrega de valor, o que nos torna aptos a desenvolver projetos personalizados em variadas frentes, tais como:

- Gestão em saúde
- Gerenciamento de processos e projetos
- Desenvolvimento de pessoas
- Gestão da informação
- Saúde populacional
- Qualidade e segurança
- Soluções em saúde digital



PROJETOS REALIZADOS PELA ÁREA DE CONSULTORIA EM 2019

Cliente	Objetivo
Rede Municipal de Canoas	Apoiar o processo de intervenção federal e municipal na rede de atenção à saúde de Canoas (RS), colocando o Hospital Universitário de Canoas, o Hospital de Pronto-Socorro, Unidades de Pronto Atendimento e Centros de Atenção Psicossocial em condições de retorno à normalidade de operações.
Hospitais Federais do RJ	Ação em parceria com os demais hospitais participantes do Proadi em apoio ao Governo Federal na melhoria da gestão dos seis hospitais federais do RJ, envolvendo adoção de modelo sistemático de gestão por resultados, melhoria de processos, avaliação de infraestrutura e parque tecnológico.
Hospital João Paulo II	Ação de diagnóstico, plano de ação e monitoramento em apoio ao Hospital João Paulo II, principal porta de urgência e emergência do Estado de Rondônia.
Hospital Regional do Mato Grosso do Sul	Ação de diagnóstico, plano de ação e monitoramento em apoio ao Hospital Regional do Mato Grosso do Sul, localizado em Campo Grande, importante referência para urgência/emergência, cirurgias de média e alta complexidade e partos.
Hospital de Base	Ação de diagnóstico, plano de ação e monitoramento em apoio ao Hospital de Base, de Porto Velho (RO), principal referência para cirurgias de média e alta complexidades no Estado.
Hospital São Benedito	Ação de diagnóstico, plano de ação e monitoramento em apoio ao Hospital São Benedito, de Cuiabá (MT), importante referência para procedimentos eletivos do Estado e porta qualificada para a linha de cuidado de AVC e infarto.
Hospital 28 de Agosto	Ação de diagnóstico, plano de ação e monitoramento em apoio ao Hospital 28 de Agosto, de Manaus (AM), uma das principais portas de urgência/emergência no Estado e responsável pela realização de grande parte dos procedimentos eletivos da capital e interior.
Hospital Tramandaí	Ação de diagnóstico, plano de ação e monitoramento em apoio ao Hospital Tramandaí, unidade estadual localizada em Tramandaí (RS), referência para o litoral do Estado.
Hospital Psiquiátrico São Pedro	Ação de diagnóstico, plano de ação e monitoramento em apoio ao Hospital São Pedro, unidade estadual localizada em Porto Alegre (RS), principal serviço para atendimentos ambulatoriais e de internação na área de psiquiatria, com atendimento a crianças, jovens e adultos.
Lean nas UPAs de Aparecida de Goiânia	Programa de capacitação dos servidores públicos municipais de Aparecida de Goiânia (GO), no uso de ferramentas de Lean Healthcare para desenvolvimento de projetos de melhoria de processos com tutoria de profissionais do Sírio-Libanês.

PROJETOS REALIZADOS PELA ÁREA DE CONSULTORIA EM 2019

Cliente	Objetivo
Gestão por resultados em Aparecida de Goiânia	Diagnóstico do modelo de gestão da informação e desenvolvimento de ações visando uma cultura de gestão baseada em evidências e orientada a resultados. A fase final envolve o estabelecimento de uma sala de situação para monitoramento dos resultados de políticas públicas em andamento no município.
Santa Casa de Pelotas	O Sírio-Libanês e o Banrisul têm desenvolvido projetos de apoio a hospitais públicos e filantrópicos do Rio Grande do Sul nos últimos anos. Em 2019, a Santa Casa de Pelotas recebeu uma equipe de consultores para realização de diagnóstico de maturidade da gestão e avaliação do potencial de produção da unidade, com vistas a desenvolvimento de um programa de recuperação do hospital.
Gran Anápolis	Estudo de mercado e viabilidade para estruturação de um <i>Medical Center</i> em Anápolis (GO).
Sanatório Migone	Programa de aperfeiçoamento da qualidade dos laudos e imagens de ressonância e tomografia com auxílio de radiologistas e biomédicos realizado no Sanatório Migone, de Assunção, Paraguai.
Unimed Porto Alegre	Programa de aperfeiçoamento da qualidade dos laudos e imagens de ressonância e tomografia com auxílio de radiologistas e biomédicos oferecido a unidades próprias e prestadores de serviço da Unimed Porto Alegre.
Hospital Veredas	Diagnóstico situacional e desenvolvimento de programa de melhoria da gestão para o Hospital Veredas, de Maceió (AL).
Grupo São Francisco	Ações de melhoria da qualidade da informação clínica em apoio ao Grupo São Francisco.
Grupo Flamboyant	Estudo de mercado e viabilidade econômico-financeira para implantação de <i>Medical Center</i> localizado em área contígua ao Shopping Flamboyant de Goiânia (GO).
Ambulatório FLMA Saúde	Consultoria para apoiar a implantação de ambulatório para pacientes SUS (diabéticos, hipertensos, renais crônicos e em reabilitação física) no município de Campos do Jordão (SP), em parceria com a Fundação Lia Maria Aguiar e a Secretaria Municipal de Saúde.

ESTRUTURA INSTITUTO DE ENSINO E PESQUISA (IEP)

Com a missão de apoiar o aprimoramento profissional de médicos, profissionais de saúde e gestores da área, além de estimular a investigação científica, o Instituto de Ensino e Pesquisa (IEP) atua como um centro difusor do conhecimento relacionado às boas práticas na saúde.

Desenvolvemos programas de residência médica, pós-graduações lato e strictu sensu, cursos, congressos e eventos direcionados à classe médica e estudantes. Já a investigação científica é conduzida por pesquisadores e membros do corpo clínico que, em grande parte, compõem os programas acadêmicos de mestrado e doutorado da instituição. Com o olhar voltado para a assistência à saúde humanizada e de excelência, avançamos no uso da tecnologia e da inovação para disseminar o melhor conteúdo. [Veja mais no Capítulo – Capital Intelectual](#)



ESTRUTURA INSTITUTO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL SÍRIO-LIBANÊS (IRSSL)

Importante apoio aos projetos sociais da nossa instituição, o Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês é reconhecido como organização social de saúde (OSS) pelo município e pelo governo de São Paulo, e atua com foco na área assistencial por meio da gestão de cinco equipamentos públicos de saúde.

Em parceria com a Prefeitura Municipal de São Paulo, o IRSSL administra o Hospital Municipal Infantil Menino Jesus, referência no atendimento pediátrico na capital; com o governo do estado, é responsável pela gestão do Ambulatório Médico de Especialidades – AME Dra. Maria Cristina Cury, do Hospital Geral do Grajaú, Hospital Regional de Jundiaí e do Serviço de Reabilitação Lucy Montoro, em Mogi Mirim. [Veja mais no Capítulo Social e de Relacionamento – Responsabilidade Social.](#)



NOSSO MODELO

Com quase um século de atuação, o Sírio-Libanês une uma trajetória de excelência no cuidado com as pessoas ao apreço pela descoberta e pelo novo. Estamos interessados no amanhã, que construímos com nossas práticas do presente.



PROPÓSITO, VISÃO, MISSÃO E VALORES [102-16]

NOSSO PROPÓSITO
Conviver e
Compartilhar

NOSSA VISÃO
Contribuímos para
uma sociedade mais
justa e fraterna

NOSSA MISSÃO
Ser uma instituição
de saúde excelente
na Medicina e no
cuidado; calorosa
e solidária
na essência

NOSSOS VALORES
As nuances de
como convivemos
e compartilhamos

Busca: Sermos amanhã melhores do que somos hoje.

Calor Humano: A empatia e o amor para com o outro.

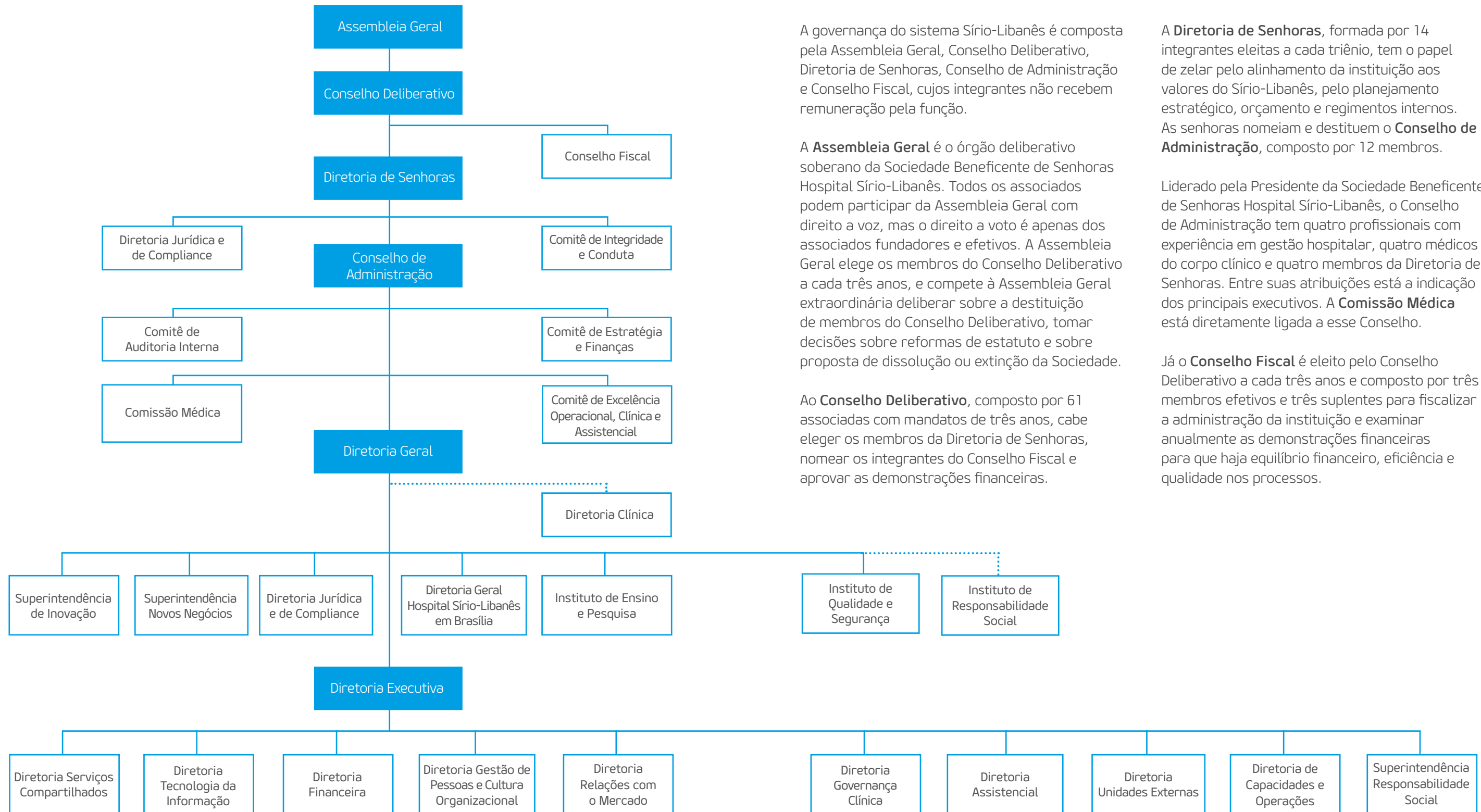
Excelência: A impecabilidade no exercício da Medicina e do cuidado.

Solidariedade: A essência de conviver e compartilhar com toda a sociedade.



GOVERNANÇA [102-18]

Base: Fevereiro 2019



A governança do sistema Sírio-Libanês é composta pela Assembleia Geral, Conselho Deliberativo, Diretoria de Senhoras, Conselho de Administração e Conselho Fiscal, cujos integrantes não recebem remuneração pela função.

A **Assembleia Geral** é o órgão deliberativo soberano da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês. Todos os associados podem participar da Assembleia Geral com direito a voz, mas o direito a voto é apenas dos associados fundadores e efetivos. A Assembleia Geral elege os membros do Conselho Deliberativo a cada três anos, e compete à Assembleia Geral extraordinária deliberar sobre a destituição de membros do Conselho Deliberativo, tomar decisões sobre reformas de estatuto e sobre proposta de dissolução ou extinção da Sociedade.

Ao **Conselho Deliberativo**, composto por 61 associadas com mandatos de três anos, cabe eleger os membros da Diretoria de Senhoras, nomear os integrantes do Conselho Fiscal e aprovar as demonstrações financeiras.

A **Diretoria de Senhoras**, formada por 14 integrantes eleitas a cada triênio, tem o papel de zelar pelo alinhamento da instituição aos valores do Sírio-Libanês, pelo planejamento estratégico, orçamento e regimentos internos. As senhoras nomeiam e destituem o **Conselho de Administração**, composto por 12 membros.

Liderado pela Presidente da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês, o Conselho de Administração tem quatro profissionais com experiência em gestão hospitalar, quatro médicos do corpo clínico e quatro membros da Diretoria de Senhoras. Entre suas atribuições está a indicação dos principais executivos. A **Comissão Médica** está diretamente ligada a esse Conselho.

Já o **Conselho Fiscal** é eleito pelo Conselho Deliberativo a cada três anos e composto por três membros efetivos e três suplentes para fiscalizar a administração da instituição e examinar anualmente as demonstrações financeiras para que haja equilíbrio financeiro, eficiência e qualidade nos processos.

Comitês

Quatro comitês contribuem para as decisões estratégicas e para a gestão de riscos à saúde e segurança dos pacientes e às operações: de Auditoria, de Integridade e Conduta, de Estratégia e Finanças e de Excelência Operacional, clínica e assistencial.

O **Comitê de Auditoria** é composto por duas representantes da Diretoria de Senhoras, pela presidente da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês, um membro do Conselho de Administração e um médico. Entre suas atribuições, realiza reuniões mensais e responde para o Conselho de Administração, tendo como função definir, aprovar e supervisionar o plano Anual de Auditoria.

O **Comitê de Integridade e Conduta** é composto por cinco membros – a presidente da Sociedade Beneficente de Senhoras Sírio-Libanês, o diretor geral, a diretora jurídica e de compliance, um médico do corpo clínico e um membro externo independente. Sua principal atribuição é tratar das manifestações encaminhadas pelo canal de compliance.

O **Comitê de Estratégia e Finanças** composto por quatro membros tem o papel de assessorar o Conselho de Administração; já o Comitê de Excelência Operacional, Clínica e Assistencial faz a gestão da assistência à saúde, analisa, revisa e define processos.

O **Comitê de Excelência Operacional, Clínica e Assistencial** assiste ao Conselho de Administração na definição das políticas de remuneração dos administradores e demais colaboradores, elabora e monitora a execução da política de sustentabilidade da Instituição e respectivos programas, além de assessorar o Conselho de Administração e assistir aos demais *stakeholders* em assuntos relacionados à sustentabilidade corporativa. Também, atribui e monitora juntamente com o Comitê Executivo programas relacionados à eficiência operacional, produção hospitalar, indicadores de qualidade e segurança (gerenciamento de risco do paciente), acompanha e incentiva os investimentos nas áreas de Tecnologia da Informação e Inovação.

COMPLIANCE [102-11]

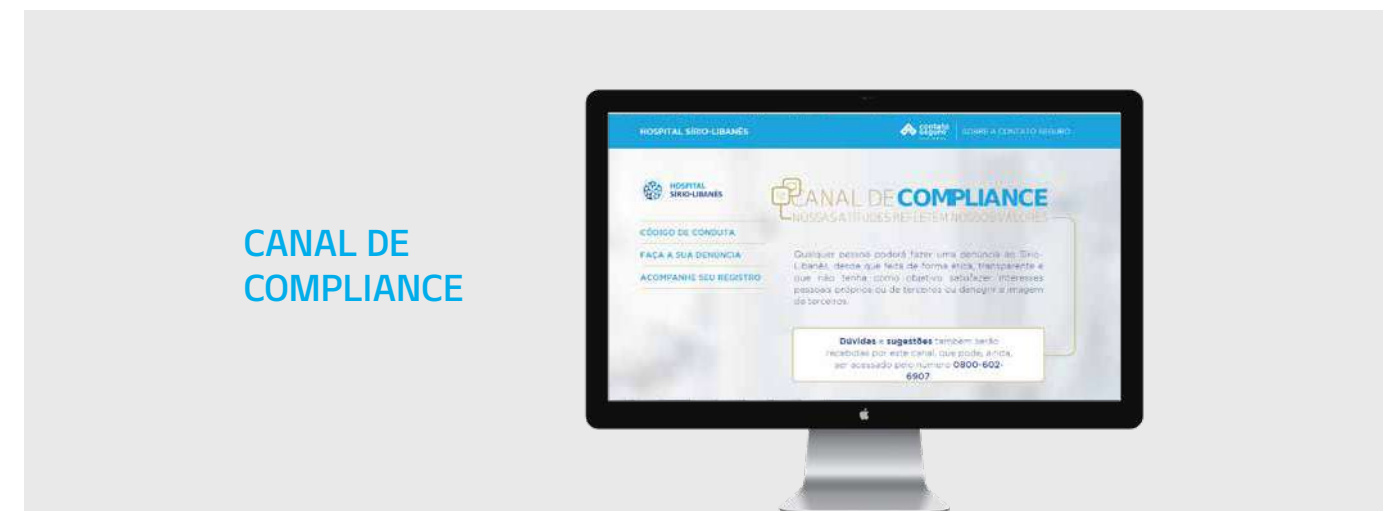
A criação de programas de compliance nas instituições de saúde é um tema recente no Brasil, e tem como premissa garantir que tanto a instituição quanto os seus integrantes atuem de forma ética, socialmente responsável e em cumprimento com as leis e políticas internas. No Sírio-Libanês, a área de Compliance foi implantada em 2017, com a reformulação do código de conduta, que versa sobre as relações com clientes, diretoria, colaboradores, fornecedores, agentes públicos, terceiros e demais partes interessadas.

Assim, as orientações de conformidade foram aprimoradas para incluir a conduta esperada de todas as partes, assegurar respeito, lisura, transparência e imparcialidade nas relações. Temas como conflito de interesses, privacidade, assédio, discriminação, fraude, corrupção e concorrência fazem parte do dia a dia da área, e as práticas são geridas por políticas e pelo canal de compliance, lançado em 2018, e o Comitê de Integridade e Conduta, que supervisiona o monitoramento realizado pela Diretoria Jurídica e de Compliance.

Em 2019, realizamos o primeiro treinamento sobre assédio moral e para 2020 estão previstos outros sobre corrupção, conflito de interesses e concorrencial. Outro desafio é realizar a auditoria de fornecedores com base nos requisitos do programa de Compliance, garantindo a transparência e a imparcialidade nas contratações, a não existência de influência indevida (presentes, patrocínio, entretenimento) e de conflitos de interesse.

O programa de compliance do Sírio-Libanês foi reconhecido pelo Guia Exame de compliance 2019, publicação que mapeia e destaca empresas líderes no tema no Brasil.

Pilares do Programa



ESTRATÉGIA

O Mapa Estratégico 2019-2023 foi construído a partir do nosso propósito Conviver e Compartilhar, consolidando a visão integral da saúde ao trazer um olhar sistêmico para o bem-estar do indivíduo dentro do sistema Sírio-Libanês. Uma vez estabelecida essa perspectiva, assumimos um papel de distinção na sociedade brasileira e nos posicionamos entre as instituições de saúde mais importantes do país.

Com esse direcionamento da estratégia traçada, o ano de 2019 foi marcado pela busca e aperfeiçoamento da produtividade nos serviços, a expansão das ações de consultoria e apoio ao SUS, a consolidação e expansão do modelo de saúde corporativa com a inauguração de novas unidades, o avanço da telemedicina – com destaque para o projeto de Telessaúde – e a abertura da unidade hospitalar de Brasília. Foram ações que nortearam

o alcance dos objetivos estratégicos de sermos referência em ações de responsabilidade social e liderar a entrega de valor em saúde. O Mapa Estratégico teve seu layout reformulado, conforme o plano de comunicação que foi iniciado com o objetivo de divulgar a estratégia para todos os colaboradores, com a veiculação das informações por uma nova plataforma de interação corporativa, o Workplace.

Mantivemos a meta até 2023 de chegar a um sistema de saúde completo, integrando atividades de atenção primária e prevenção, assistência hospitalar, diagnóstico e atenção pós-hospitalar, de forma coordenada e apoiada por uma plataforma tecnológica que permita o cuidado efetivo do paciente em todo o seu percurso assistencial. A longo prazo, nossa visão é gerar conhecimento pela somatória de resultados que permita ajudar prestadores de serviços de saúde a gerir custos, praticar medicina de alta qualidade e efetividade e melhorar a vida das pessoas.

INOVAÇÃO



ESTRATÉGIA SÍRIO-LIBANÊS 2019-2023

$$\text{Valor em Saúde} = \text{Pertinência} \times \frac{(\text{Desfecho} + \text{Experiência})}{\text{Desperdício}}$$



A área da saúde vive um período de rápidas e intensas mudanças. O Sírio-Libanês é uma instituição que tem a inovação e o pioneirismo em sua essência. Usamos nossa experiência centenária para nos colocar na vanguarda da medicina, sempre evoluindo e com o olhar na saúde do futuro.

À medida que mapeamos novos territórios em saúde, a nossa preocupação principal é nos certificarmos de que cada rota nos leva de volta ao paciente. Acreditamos que toda mudança em larga escala impulsionada pela inovação e pela tecnologia só tem valor se for proporcional ao impacto na vida das pessoas.

Pensando nisso, em 2019 ampliamos a atuação do Laboratório de Inovação do Sírio-Libanês e passamos a trabalhar com projetos em quatro frentes principais: transformação digital, gestão da saúde populacional, telemedicina e digitalização da jornada do paciente.



19
Iniciativas
passaram pela
área de Inovação



15 pessoas
trabalhando nos times de
Inovação e Telemedicina



80 pessoas
de diferentes áreas
trabalhando em squads



Equipe de inovação

Com um time formado por *designers*, tecnólogos, desenvolvedores, cientistas de dados, profissionais da área da saúde e pesquisadores, trabalhamos com projetos que visam oferecer conveniência e agilidade aos nossos pacientes, por meio de soluções digitais.

Nossa principal iniciativa nessa frente é redesenhar o aplicativo e o portal do paciente, com o objetivo de trazer melhorias no agendamento, facilitar a comunicação e a gestão do cuidado em todas as etapas da jornada.

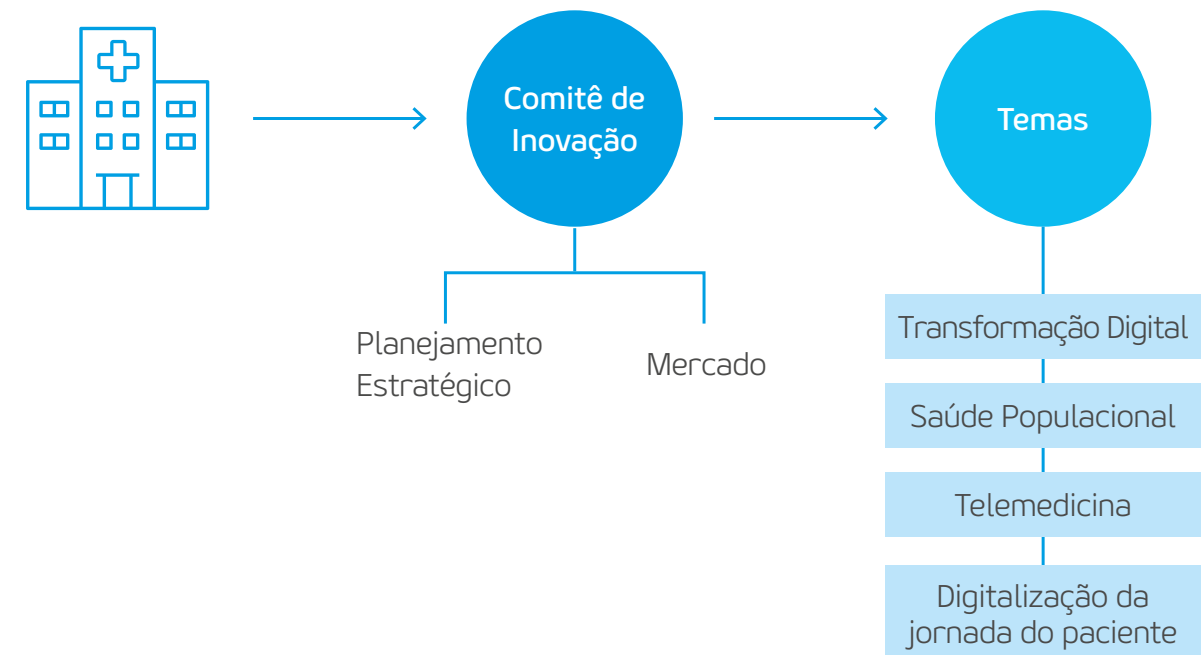
Em Telemedicina, criamos a Rede de Cuidado Digital, uma célula formada por profissionais de saúde treinados para oferecer atendimento em Atenção Primária, com um modelo de cuidado integrado, proativo e contínuo. Essa estrutura apoia o médico na sua conduta clínica e amplia o acesso e engajamento das pessoas em relação à sua própria saúde.

Utilizar dados de forma ainda mais estratégica também foi uma das nossas prioridades e resultou na criação da área de arquitetura e

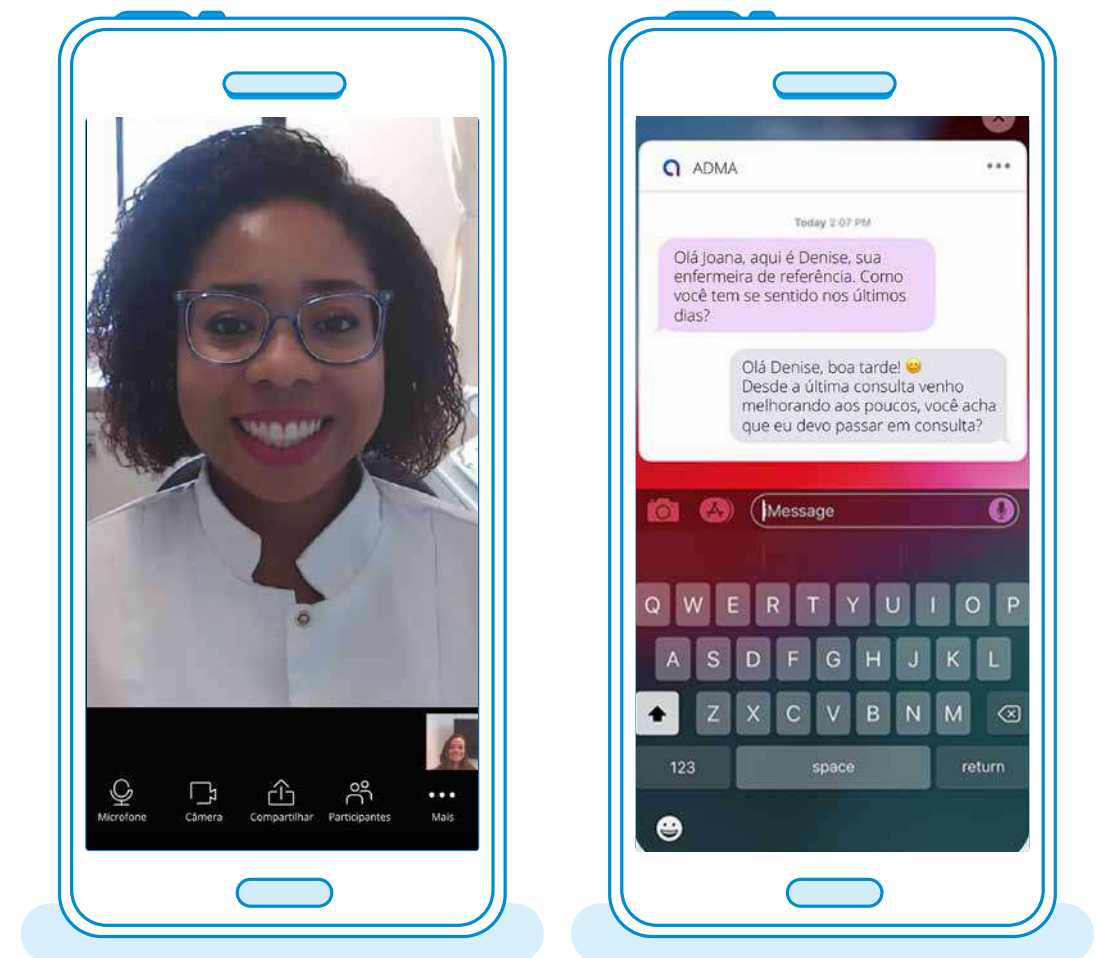
inteligência de dados, que está sob gestão de Tecnologia da Informação. A área tem como objetivo organizar e disponibilizar dados, auxiliando na tomada de decisão e gerando ganhos de eficiência no cuidado do paciente e na operação.

Exemplo disso é o projeto *Pense Sepse* - que usa de *advanced analytics* para padronizar e identificar antecipadamente os casos de *Sepse* e o projeto de gestão de saúde populacional, que é responsável por captar e analisar dados clínicos de uma determinada população. Usando esses dados, conseguimos mapear grupos de risco e engajá-los em planos de cuidado adequados reduzindo custos de saúde.

Trabalhamos pautados na experimentação e no uso de metodologias ágeis e colaborativas, para aprimorar processos, gerar novas oportunidades de negócios e melhorar a experiência de cada paciente. Inovar, para nós, é combustível para alcançar a excelência no acompanhamento de quem mais importa: por trás do paciente, o ser humano em sua integralidade.



Telemedicina APS



COMO NOS RELACIONAMOS

CONVIVER

Nossa instituição abraça nações, cores, religiões, visões de mundo, gêneros, idades e condições econômicas. Para nós, o Conviver se expressa no relacionamento com nossos principais públicos, que exercemos com proximidade e transparência.



CORPO CLÍNICO

O Sírio-Libanês se destaca pela qualidade de seu Corpo Clínico, formado por 4.945 médicos de excelência reconhecida e em contínuo processo de aperfeiçoamento de seus conhecimentos e habilidades. Em 2019, vários passos foram dados para continuarmos sendo referência: entre eles, a aprovação do novo Regimento Interno do Corpo Clínico junto à Diretoria Clínica, o início da reestruturação dos núcleos de especialidades e a construção de protocolos em conjunto com as equipes de especialidades, nas áreas de Ortopedia e Emergência. Nossa instituição prima pela troca de experiências entre os profissionais,

com iniciativas como a reunião bimestral do corpo clínico e o café da manhã semanal com nosso CEO, onde médicos de gerações e especialidades diferentes se encontram para discutir suas práticas e o futuro da profissão.

Saiba mais sobre nosso Corpo Clínico:

<https://www.hospitalsiriolibanes.org.br/Paginas/encontre-um-medico.aspx>



COLABORADORES

O pilar do qual depende o sucesso da estratégia Sírio-Libanês é desenvolver e contar com uma equipe de alto desempenho, com elevado grau de alinhamento ao propósito da instituição, engajada, talentosa e competente. A esta equipe devemos oferecer perspectivas claras de crescimento e desenvolvimento profissional, orientando-a ao trabalho colaborativo e criativo, capaz de buscar soluções inovadoras de forma autônoma. Este modelo de gestão das equipes requer lideranças robustas e inspiradoras, capazes de engajar as equipes no processo de expansão e transformação.

[Leia mais em Gestão de pessoas.](#)

OPERADORAS DE SAÚDE

Na operação com unidades da saúde suplementar, mantemos a nossa atuação no segmento da medicina de alta complexidade e nas especialidades estratégicas, com foco nas localidades onde já atuamos, podendo avaliar outras possibilidades de expansão conforme surjam oportunidades em outras regiões, segmentos e pontos da linha do cuidado. Tanto nas atividades exercidas na saúde suplementar quanto na saúde pública, cabe uma ação integrada visando a adoção sistemática de novos modelos de remuneração. O Mapa Estratégico do Sistema Sírio-Libanês foi desenhado visando a retomada do número de beneficiários de planos de saúde e na capacidade de lidar com a entrada de capital estrangeiro em empresas concorrentes.



FORNECEDORES [102-9]

Em 2019, mais de 4.500 fornecedores atenderam ao Sírio-Libanês, gerando R\$ 1,55 bilhão em negócios em diversas categorias. Nossa cadeia de fornecimento é constituída por empresas de equipamentos médicos, medicamentos, materiais médicos descartáveis, equipamentos de tecnologia, OPME (órteses, próteses e materiais especiais). Os serviços respondem por 54,5% dos negócios, enquanto medicamentos 16,3%, materiais descartáveis 8,3% e OPME, 8,1%.

O Sírio-Libanês avalia seus fornecedores com a finalidade de detectar eventuais riscos de compliance e integridade, especialmente de natureza cadastral, fiscal, tributária, previdenciária, trabalhista, jurídica, ambiental e financeira, bem como identificar possíveis indícios de atos ilícitos praticados contra a administração pública, tais como corrupção, suborno, lavagem de dinheiro, desvios, fraudes e sonegação fiscal.

Participamos do Projeto Compras Sustentáveis na Saúde (SHiPP) que foi desenvolvido pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), em colaboração com Saúde Sem Dano (HCWH), e é financiado pela Agência de Desenvolvimento Internacional Sueca (SIDA). Seu objetivo é reduzir os danos às pessoas e ao meio ambiente causados pela fabricação, uso e descarte de produtos médicos. O

SHiPP promove compras sustentáveis no setor de saúde, nas agências das Nações Unidas (ONU) e nos países do projeto, reduzindo riscos químicos, geração de resíduos, emissões de gases de efeito estufa e conservando recursos naturais na cadeia produtiva da saúde.

Para os fornecedores dos grupos de materiais, medicamentos e OPME são observados padrões técnicos de qualidade definidos pelo Grupo de Avaliação dos Fornecedores, composto por profissionais da instituição e de hospitais parceiros, e análise documental mediante os padrões legais e sanitários que comprovem suas boas práticas. Em 2019, 96% das aquisições realizadas em medicamentos e materiais descartável hospitalares foram de fornecedores homologados.

Para estimular ainda mais as boas práticas de fornecedores, foi criado em 2019 a Premiação de Excelência Hospital Sírio-Libanês - Programa de Prestadores de Serviços 2019, em que serão reconhecidos os fornecedores que atingirem o maior índice de conformidade, dentro da sua categoria. Também serão premiadas as ações que auxiliam positivamente na experiência do terceirizado à Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês. Com isso, buscamos contribuir não só para o melhor desempenho dos prestadores de serviços, como estabelecer referências de práticas de destaque no programa de gestão de terceiros, mitigando possíveis riscos.



 | **+ de 4.500**
fornecedores

 | **R\$1,55**
bilhão em
negócios

GOVERNO

O Sírio-Libanês é uma instituição de saúde certificada como filantrópica pelo governo federal, e segue as leis que estabelecem isenções fiscais para ações de apoio ao desenvolvimento institucional do Sistema Único de Saúde (SUS). Para os hospitais considerados de excelência e voltados à pesquisa e capacitação de profissionais, o Ministério da Saúde criou o Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do SUS (Proadi-SUS).

Assim, nossas ações de apoio ao governo se enquadram nesse programa, do qual fazemos parte desde 2009, e relacionam-se com as áreas de excelência do Sírio-Libanês. Desde então, mapeamos e compreendemos melhor as regiões brasileiras, que são diversificadas em suas necessidades na área da saúde, e trabalhamos em cinco principais frentes: desenvolvimento de técnicas e operação de gestão em serviços de saúde; capacitação de recursos humanos; assistência especializada; pesquisas de interesse público; estudos de avaliação e incorporação de tecnologia.

Por meio de parcerias com a Secretaria de Saúde do município de São Paulo, o Sírio-Libanês atende pacientes do SUS encaminhados pelas Unidades Básicas de Saúde (UBS). No bairro da Bela Vista, em São Paulo, temos três unidades de atendimento, que oferecem consultas pediátricas nas áreas de obesidade e otorrinolaringologia, consultas e cirurgias de mama e exames de ultrassonografia. Também mantivemos nossa participação no Corujão da Saúde, iniciativa do governo do estado de São Paulo que visa reduzir a fila de espera por exames no sistema público.

SOCIEDADE

Nosso objetivo para com a sociedade é liderar a entrega de valor em saúde e ser referência em ações de responsabilidade social. Garantir a geração crescente de valor, assegurando a perenidade e o cumprimento da missão da instituição com responsabilidade social e ambiental, de modo a contribuir para uma sociedade mais justa e menos desigual, alicerçada na fraternidade e no convívio harmônico entre as diferenças. Adotamos uma postura proativa de contribuição para a sociedade, o que nos coloca como referência para outras instituições de saúde, que inclui ações como a gestão de equipamentos públicos de saúde, contrapartidas em projetos de apoio ao SUS, ações filantrópicas no entorno de nossas unidades e parcerias com outras organizações sem fins lucrativos, visando à melhoria das condições de vida da população mais vulnerável.



COMO GERAMOS E COMPARTILHAMOS VALOR

COMPARTILHAR

O valor que geramos é compartilhado com a sociedade brasileira em variadas frentes, desde a experiência do paciente até nossa atuação em responsabilidade social no apoio ao Sistema Único de Saúde. O cerne de nossas atividades é o cuidado centrado na pessoa e a busca contínua por qualidade e segurança.

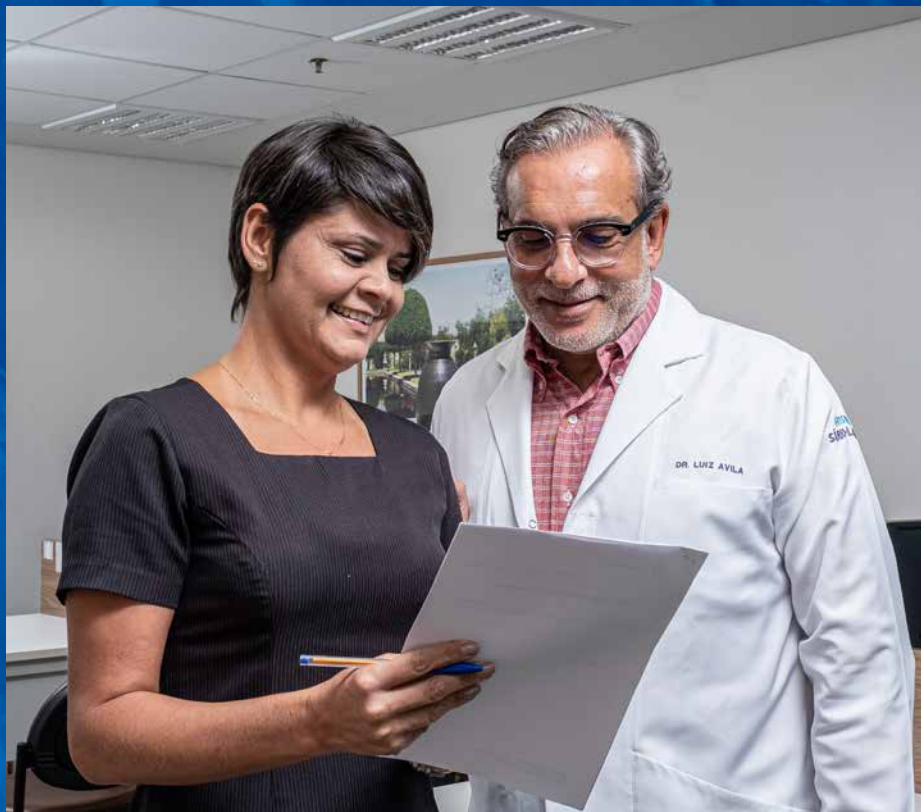


CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

INSTITUTO DE QUALIDADE E SEGURANÇA

A estruturação do Instituto de Qualidade e Segurança (IQS), em 2018, contribuiu para uma grande evolução em relação à experiência do paciente. O IQS foi resultado da unificação, em uma única diretoria, das cinco áreas fundamentais ao cuidado integrado: Experiência do Paciente, Qualidade, Gerenciamento do Risco Assistencial, Desfecho Clínico e Excelência Operacional.

O IQS trabalha ao lado das diretorias Assistencial e de Governança Clínica para garantir a excelência de nossas práticas médico-assistenciais em busca de novos patamares de desempenho. E também atua junto ao Instituto de Ensino e Pesquisa (IEP), responsável pela produção e disseminação do conhecimento no Sírio-Libanês, para dar impulso à educação e pesquisa na área de qualidade e segurança.



[103-1, 103-2, 103-3]

Experiência do paciente

O cuidado com foco no paciente é o modelo assistencial que vem sendo adotado no Sírio-Libanês desde 2008. O objetivo é que o paciente e seus familiares sejam realmente o alvo mais importante de todo o nosso processo de cuidar, modelo respaldado pelo conhecimento compartilhado, no envolvimento do paciente e de sua família, no trabalho colaborativo entre profissionais, na atenção integral e no fluxo e acessibilidade da informação.

O Programa de Experiência do Paciente possui ações matriciais em todas as unidades de São Paulo e Brasília, bem como no Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês. A Experiência do Paciente Sírio-Libanês é monitorada por meio de um conjunto de ferramentas, descritas ao lado.

Destaques



Cultura de Qualidade, Segurança e Cuidado Centrado na Pessoa



Gestão da Experiência do Paciente



Trilha de Desenvolvimento em Habilidades Sócio Emocionais e Comunicação (*Soft Skills*)



Matricialidade nos Projetos de Ativação e Engajamento do Paciente



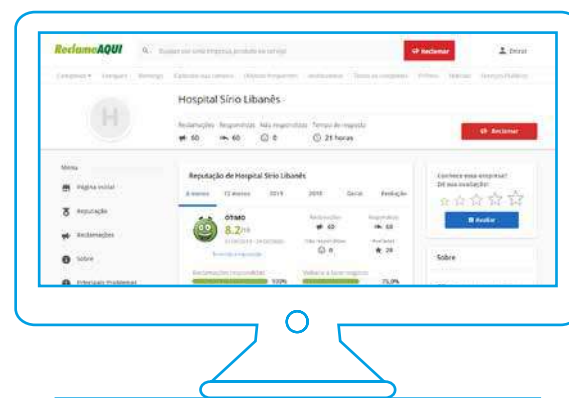
Gestão de Conhecimentos em Experiência do Paciente

Participação de pacientes em **60 eventos**, entre jornadas, simpósios e workshops

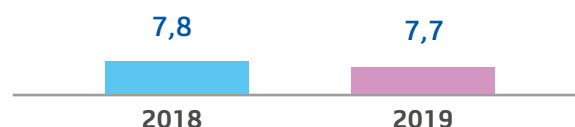
Em 2019, oferecemos a primeira turma do curso de pós-graduação lato sensu Experiência do Paciente e Cuidado Centrado na Pessoa, fruto de parceria com o The Beryl Institute, voltado aos profissionais da área de saúde de todo o Brasil, com mais de 50 alunos inscritos. Outro avanço foi o desenvolvimento de uma metodologia para avaliar a maturidade das instituições geridas pelo Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês (IRSSL) nas questões de humanização e experiência do paciente. Os Hospitais do Grajaú e Regional de Jundiá estiveram entre as instituições avaliadas.

Aprimoramos os canais de comunicação com nossos pacientes e familiares, como a Ouvidoria, que passou a ser realizada por meio da plataforma *Salesforce*; a Pesquisa de Satisfação com Pacientes e as manifestações em mídias sociais, com destaque para o site Reclame Aqui. Juntos, esses três canais permitem gerar um relatório mensal sobre a Experiência do Paciente, com indicadores tanto para a jornada física como digital por área de atendimento, permitindo identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria. A análise estatística dos resultados e a integração com os projetos existentes auxiliam cada vez mais os gestores nas tomadas de decisão e na priorização dos projetos de melhoria.

Reconhecimento pelo site Reclame Aqui



Índice de reputação HSL - Reclame Aqui



Conselho Consultivo de Pacientes e Familiares

O Sírio-Libanês adota uma abordagem para planejamento, avaliação e revisão do cuidado, incluindo a perspectiva do paciente e do familiar por meio de um Conselho Consultivo. Esta conduta visa desenvolver benefícios mútuos entre os pacientes, familiares, instituição e profissionais de saúde, e gerar parcerias para a cocriação em projetos e ações de melhoria. O conselho se reúne em ciclos de 40 dias e os pacientes que receberam alta são convidados a participar. A cada ano é feito um monitoramento qualitativo da opinião dos membros deste conselho, conforme demonstrado a seguir:



PESQUISA DE AVALIAÇÃO DO CONSELHO CONSULTIVO DE PACIENTES E FAMILIARES

	2017	2018	2019
Costuma dar opiniões e sugestões para a instituição	88,20%	92,30%	95%
A instituição está aberta a ouvir opiniões e sugestões	4,67	4,92	4,95
Recomendaria a participação no Conselho Consultivo para outros pacientes e familiares do Sírio-Libanês	9,88	10	9,65
Na sua opinião, qual o nível de familiares tem nos projetos de melhoria	3,47	4,58	4,47
Como você avalia:	2017	2018	2019
A qualidade geral dos cuidados	4,65	4,58	4,75
A segurança em todos os cuidados	4,35	4,50	4,53
A capacidade técnica dos profissionais	4,59	4,54	4,70
O acolhimento, relacionamento e empatia dos profissionais com os pacientes	4,82	4,77	4,85
A clareza dos profissionais nas informações sobre o tratamento e a disponibilidade para esclarecer as dúvidas	4,35	4,08	4,50
A inclusão das perspectivas dos pacientes nas discussões sobre o tratamento	4,19	3,85	4,60
A atenção para todas as necessidades individuais (físicas, emocionais, espirituais, sociais e culturais)	4,06	4,00	4,68

As perguntas referentes à "Recomendação" (e fidelidade) seguem a metodologia do NPS e portanto, vão de 0 a 10. As demais perguntas, referentes à "Satisfação" seguem a escala de Likert, que vai de 1 a 5.

Satisfação [Tema material: Satisfação do Paciente]

A satisfação com os serviços prestados deve ser medida e acompanhada em vários momentos da experiência do paciente no Sírio-Libanês. O processo de gestão pela Experiência do Paciente colaborou para a introdução de novos indicadores de satisfação, como a Avaliação do Consumidor para Serviços Hospitalares e Sistemas Relacionados (HCAHPS), uma pesquisa de satisfação do paciente requerida por uma instituição internacional, Centers for Medicare and Medicaid Services (CMS), aplicada em todos os hospitais nos EUA e a partir de 2018 no Sírio-Libanês. Esta pesquisa abrange pacientes adultos internados, exceto pacientes psiquiátricos.





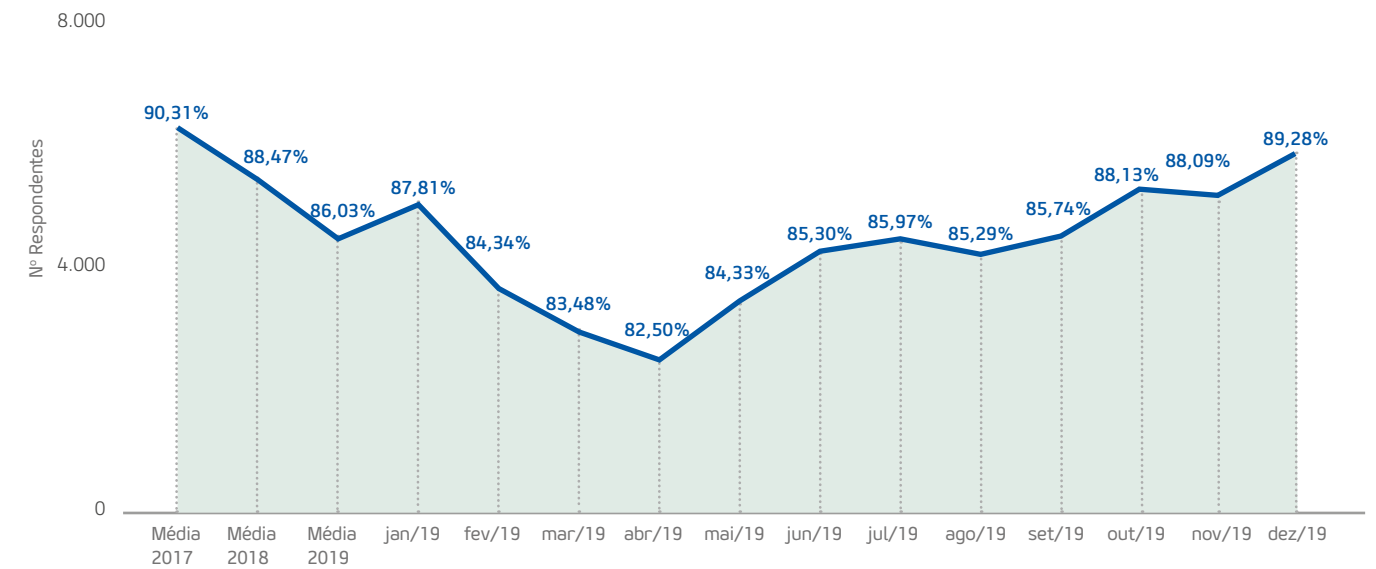
DIMENSÕES DO HCAHPS

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

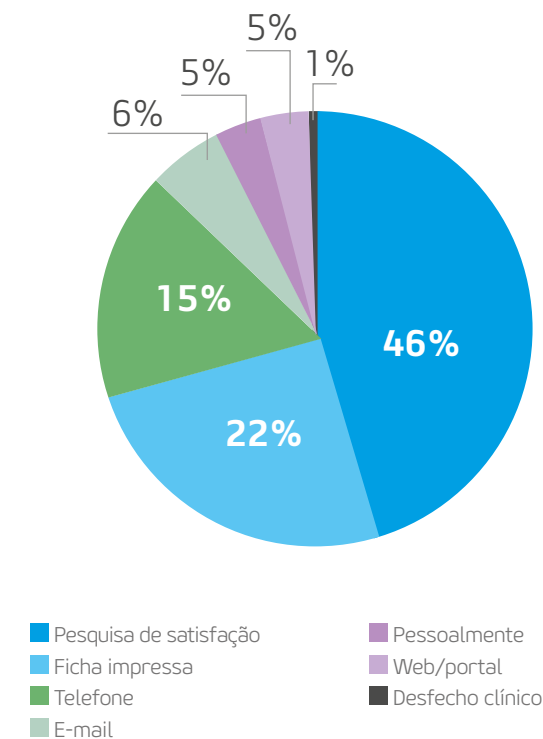
Também nos submetemos à avaliação por meio da metodologia Net Promoter Score (NPS), que mede o nível de recomendação dos clientes, em que valores acima de 75% são considerados como nível

de excelência. Respondem à pesquisa um número médio mensal de 5.877 pessoas. A gestão dos resultados da pesquisa fica a cargo da Ouvidoria do Sírio-Libanês.

Net Promoter Score



Formas de contato Ouvidoria



Número manifestantes Ouvidoria

1.269
clientes
603 elogios e 666 reclamações

	2017	2018	2019
Reclamações	7.190	7.824	8.320
Reclamações respondidas	100%	100%	100%
Elogios	7.377	4.896	5.250
Voltaria a fazer negócio	51,70%	77,60%	70,10%
índice de resolução	44,80%	82,80%	77,90%

NPS



Qualidade

O plano de qualidade do Sírio-Libanês consiste num conjunto de ações para promover o contínuo aprimoramento de todos os serviços realizados pela nossa instituição, baseando-se em um cuidado seguro, efetivo, centrado no paciente, oportuno, eficiente e com equidade. Dentre as principais atividades de área de Qualidade estão a gestão de documentos, gestão de processos, de *performance* (indicadores), auditorias, a interface com comissões obrigatórias e órgãos externos.

O controle dos processos assistenciais do Sírio-Libanês adota padrões internacionais de Qualidade desde 2007, pela Joint Commission International (JCI), o mais importante órgão acreditador de qualidade das organizações de saúde do mundo. O JCI estabelece metas internacionais de segurança do paciente. Para a manutenção desta certificação, em 2019 recebemos a visita educativa de uma equipe auditora, que avaliou a conformidade

Taxa de conformidade nos padrões internacionais da JCI 2019
94,74%

dos nossos processos com os padrões exigidos pela JCI. O objetivo desta avaliação é promover a melhoria contínua nos processos assistenciais e de gestão.

Dentre os padrões avaliados, estão a identificação do paciente, a segurança de medicamentos, prevenção e controle de infecção, queda, os protocolos de Tromboembolismo Venoso (TEV), de antibioticoprofilaxia no paciente cirúrgico e de sepse.



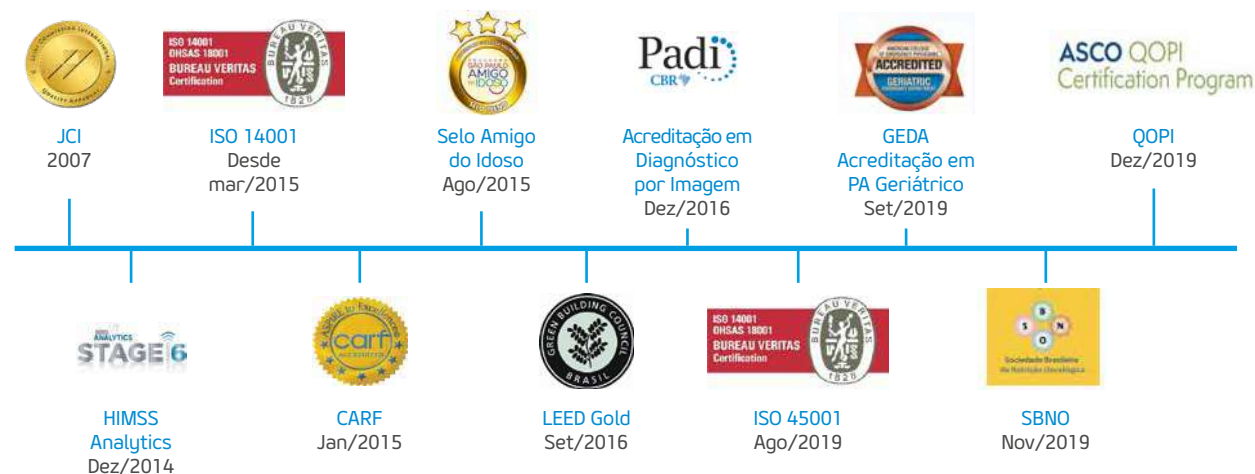
Nossa busca contínua por qualidade e entrega de valor também é comprovada pela obtenção de outras certificações reconhecidas pelo mercado. Em 2019, o Sírio-Libanês recebeu três novas certificações importantes:

- **QOPI (Quality Oncology Practice Initiative)** da American Society of Clinical Oncology: com validade por três anos, a certificação é um reconhecimento pela oferta de cuidados oncológicos de alta qualidade a pacientes ambulatoriais.
- **GEDA (Geriatric Emergency Department Accreditation):** acreditação internacional criada pelo American College of Emergency Physicians (ACEP) para reconhecer os centros de emergência que fornecem atendimento de excelência aos idosos. É a primeira vez que um hospital da América do Sul recebe esta acreditação.
- **Certificação Diamante da Sociedade Brasileira de Nutrição Oncológica:** confirma nossa excelência na qualidade da assistência nutricional ao paciente oncológico internado e ambulatorial.

Fomos o primeiro centro médico privado do Brasil a obter o selo CARF (Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities), que certifica a qualidade do trabalho assistencial com foco em reabilitação física, psicossocial e profissional; a certificação PADI (Programa de Acreditação em Diagnóstico por Imagem) que visa a qualidade de exames e laudos; a ISO 14.001, sobre gestão ambiental e a ISO 45.001, sobre gestão de saúde ocupacional e segurança dos colaboradores.

Em 2019, como parte da nossa jornada pelo maior cuidado centrado na pessoa e em sintonia com o escritório de Experiência do Paciente, demos prosseguimento aos trabalhos para a obtenção do selo **Planetree**. Trata-se de uma certificação voltada para a Humanização e Cuidado Centrado na Pessoa para melhorar a satisfação de pacientes, familiares e colaboradores, tornando-os protagonistas de seu tratamento e de sua satisfação com o serviço prestado e sua experiência vivida.

Certificações e Acreditações



[103-1, 103-2, 103-3]

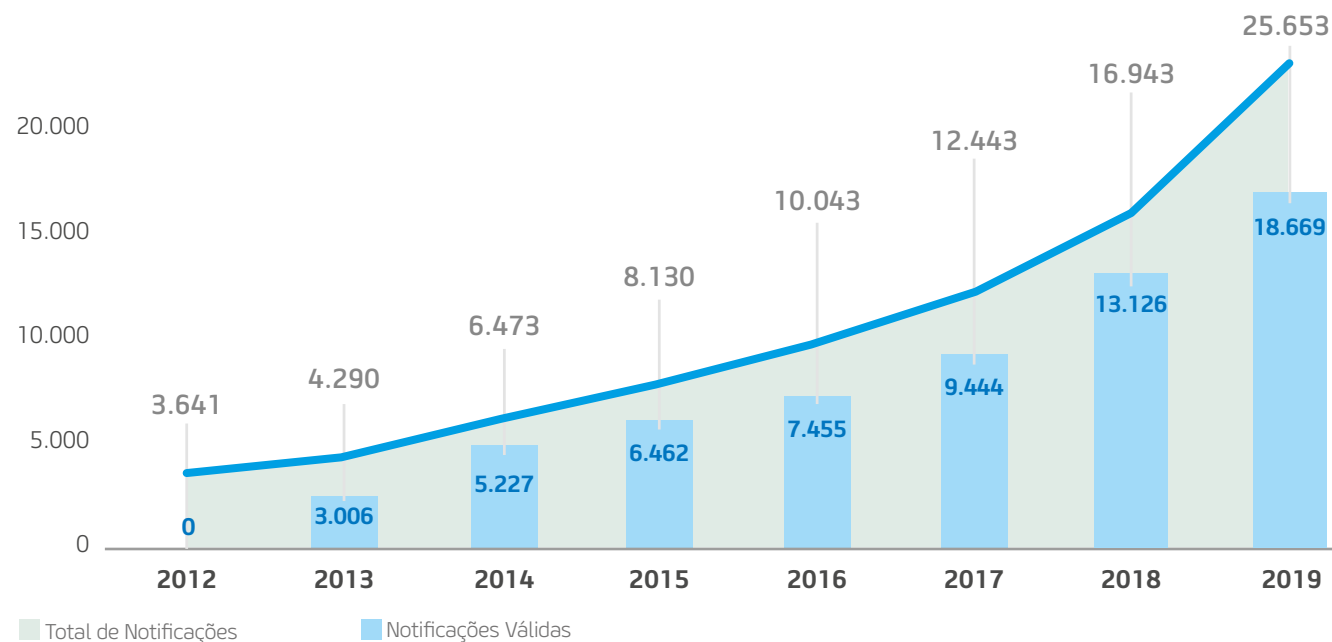
Segurança e Gerenciamento do Risco Assistencial

A área de Segurança e Gerenciamento de Risco Assistencial do Sírio-Libanês atua na identificação e tratamento de riscos e mitigação de danos ao paciente, com o objetivo de aumentar a segurança nos processos assistenciais e promover uma experiência positiva para o paciente. É um processo contínuo, que envolve atividades e rondas educativas setoriais mensais com participação das lideranças da nossa instituição. A metodologia do trabalho inclui o mapeamento dos riscos assistenciais, que são atualizados anualmente, a identificação de incidentes e eventos adversos, análise desses eventos, elaboração e monitoramento de planos de ação e análises de impactos relacionados a intervenções na infraestrutura e tecnologia da informação. Além dos hospitais, o mesmo processo é aplicado à Saúde Corporativa.

Buscamos incrementar e disseminar a cultura de segurança em toda a nossa instituição e um dos marcadores da solidez dessa cultura está na capacidade de notificar potenciais e reais eventos adversos, assim como quase erros. Em 2019, o Sírio-Libanês alcançou um número recorde de 18.669 notificações válidas, um aumento de 42% em relação ao ano anterior, número apresentado por poucas instituições ao redor do mundo. No mesmo período, houve uma redução de 24% nos eventos com dano leve, moderado, grave ou catastrófico em relação às notificações de circunstâncias de risco, quase erro e incidentes sem dano.

Ao longo do ano foram realizadas mais de 28 análises nível III, com metodologia baseada no Protocolo de Londres para identificar a causa raiz de eventos adversos com dano grave e catastrófico ao paciente. Foram elaborados 43 planos de ação, com 93% de implementação até fevereiro de 2020.

Sistema de Notificação de Ocorrência Volumetria

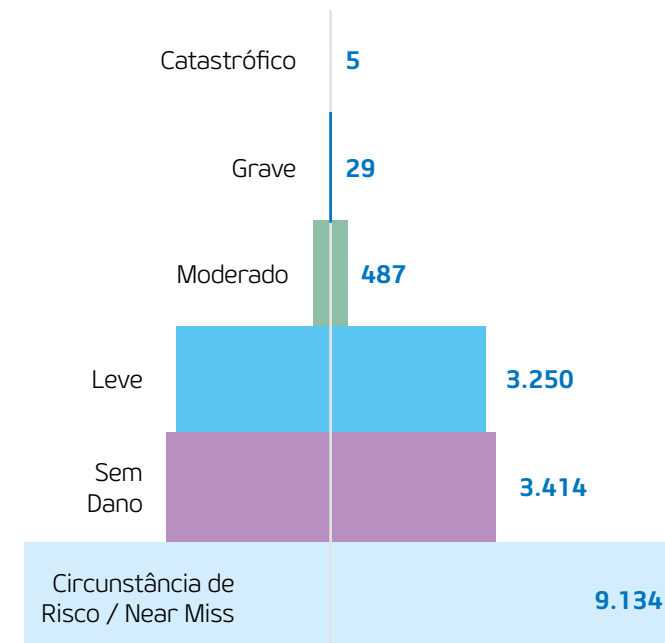


Ocorrências Notificadas

Bela Vista, Itaim, Jardins, Unidade de

Brasília e Saúde Corporativa

Período de janeiro a dezembro 2019



O resultado da gestão do risco jurídico assistencial impacta diretamente a experiência do paciente, a sua segurança (mudanças de processos e oportunidades de melhorias) e a área financeira (controle de despesas).

Em 2019, criamos o Indicador de Risco Evitado no qual, baseado na tabela de indenização do Superior Tribunal de Justiça (STJ), foi calculado o valor aproximado das indenizações caso os pacientes envolvidos nos eventos discutidos acionassem a Justiça. Este dado é fundamental para a elaboração de parâmetros para as análises de abono de conta hospitalar e pagamento de despesas extras para os pacientes. Também construímos o indicador de taxa de retorno dos pacientes após evento adverso, gerenciado pelo risco jurídico, com o qual avaliamos o nível de reversão da percepção negativa e recuperação da confiança em nossa instituição.

OCORRÊNCIAS

	2018	2019
Casos analisados	239	433
Reuniões	44	50
Assumidos em conta hospitalar	R\$ 4 milhões	R\$ 4,5 milhões
Casos em análise	19	12
Eventos adversos identificados	158	270
Pacientes com contas abonadas	51	518*
Assumidos em despesas extras	R\$ 1,8 milhões	R\$ 3 milhões
Número de disclosures	66	53

*A partir de 2019 contabilizamos a quantidade de contas, não de pacientes

Gerenciamento do Risco Jurídico Assistencial

Grupo institucional criado para discussão de eventos com risco de judicialização e/ou risco de imagem para a Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês, é composto por representantes das seguintes áreas: Governança Clínica, Jurídico, Financeiro, Ouvidoria, Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, Auditoria de Contas e Gestão de Risco e Segurança Assistencial. O objetivo é analisar o evento ocorrido, preocupando-se com o acolhimento do paciente e seus familiares e avaliar o risco jurídico de cada caso.

Ambulatório de segunda vítima

A partir de 2018 o Sírio-Libanês estruturou o ambulatório de segunda vítima, para acolher os profissionais de saúde envolvidos em eventos adversos que apresentaram alguma dificuldade emocional com necessidade de suporte. Considera-se segunda vítima todo profissional de saúde que apresenta algum sofrimento psicológico oriundo de ocorrência imprevista e indesejável que resultou em dano ao paciente, sendo este considerado a primeira vítima. As reações relatadas comumente entre os profissionais de saúde são medo, culpa, vergonha, insegurança, raiva, ansiedade, alteração de sono e comprometimento da satisfação no trabalho.

Em 2019, avançamos em tornar o ambulatório de segunda vítima mais conhecido de nossos colaboradores, com a divulgação de um vídeo institucional sobre o tema e uma campanha de comunicação interna, com ferramenta de *storytelling* de colaboradores que já utilizaram a estrutura. Também estamos integrando o ambulatório com nosso projeto de segurança psicológica, de modo a amparar ainda mais os profissionais.



Metas internacionais de segurança do paciente

Os padrões internacionais de qualidade têm por objetivo promover melhorias específicas e ações que garantam a segurança do paciente na prestação do cuidado, destacando as áreas problemáticas da assistência à saúde e apresentando soluções consensuais para esses problemas.

Para promover a melhoria contínua dos processos, o Hospital Sírio-Libanês incorporou os padrões abordados no manual de Acreditação da Joint Commission International (JCI), por meio das Metas Internacionais de Segurança do Paciente. São elas:

1. Identificação do Paciente

A identificação correta do paciente é muito importante para garantia da segurança do processo assistencial. Essa ação é o ponto de partida para a correta execução das diversas etapas de segurança em nossa instituição. Em qualquer situação, mesmo naquelas em que o paciente não pode responder por si mesmo, isso garante o atendimento correto para a pessoa correta. O processo de identificação do paciente deve ser capaz de identificar corretamente o indivíduo como sendo a pessoa para a qual se destina o serviço (medicamentos, sangue ou hemoderivados, exames, cirurgias e tratamentos). Esse 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 deve ser clara, objetiva, completa e fácil de ser compreendida por todos. Isso reduz erros e resulta em mais segurança para o paciente. Essa comunicação se dá através da 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. O Sírio-Libanês conta com ferramentas e processos bem definidos para atender a esse propósito.

3. Melhorar a segurança de medicamentos de alta vigilância

Medicamentos de Alta Vigilância, ou medicamentos potencialmente perigosos, são aqueles que apresentam risco aumentado de provocar danos aos pacientes em decorrência de falha no processo de utilização. Os erros que ocorrem com esses medicamentos não são os mais frequentes, porém suas consequências tendem a ser mais graves, podendo ocasionar lesões permanentes ou até a morte. Nossa instituição dispõe de alertas em suas prescrições médicas, com etiquetas afixadas para sinalizar tais medicamentos. Ao serem preparados e administrados, dois colaboradores devem realizar a checagem dessa medicação.

4. Garantir cirurgias e procedimentos invasivos seguros

Visando garantir que cirurgias e procedimentos invasivos sejam realizados no paciente correto, no local correto e o procedimento correto, o Sírio-Libanês adota o Protocolo Universal da JCI baseando-se no princípio de usar múltiplas estratégias para alcançar o objetivo que é evitar danos ao paciente.

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 de Saúde (OMS). Outras formas de reduzir o risco de infecção são: monitorar o uso de antibióticos, adotar 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 resultam de quedas. O risco de queda está associado ao paciente, à situação e/ou ao local. No Sírio-Libanês, todos os pacientes internados e externos são avaliados quanto ao risco de quedas. Após a avaliação eles são identificados com uma pulseira para que medidas de prevenção possam ser tomadas.



Para ter acesso aos indicadores e resultados trimestrais do ano, acesse: <https://www.hospitalsiriolibanes.org.br/qualidade-seguranca/Paginas/default.aspx>

Protocolos

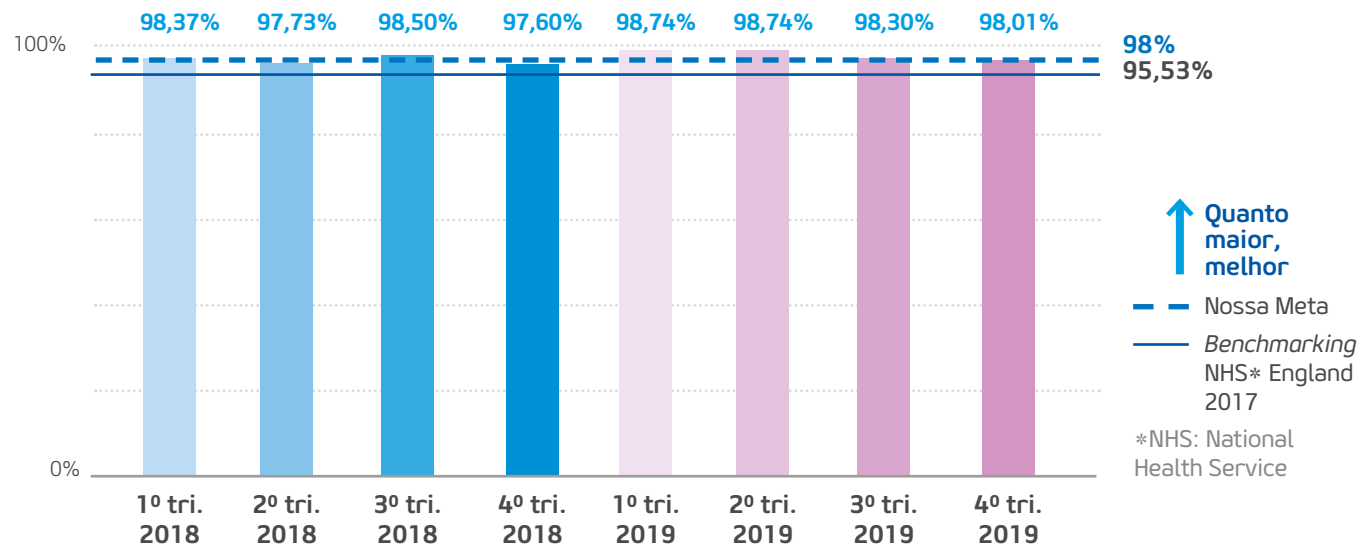
Protocolo de Tromboembolismo Venoso (TEV)

O termo tromboembolismo venoso (TEV) inclui duas condições frequentes entre os pacientes hospitalizados, que são a trombose venosa profunda (TVP) e o tromboembolismo pulmonar (TEP), sendo esta a causa de morte evitável mais comum nos hospitais. A trombose venosa profunda é a formação de um coágulo dentro de uma veia profunda, mais frequente em membros inferiores, enquanto o tromboembolismo pulmonar ocorre quando um coágulo ou parte dele se desprende do local onde se formou e atinge o pulmão.

Pelo protocolo utilizado no Sírio-Libanês, medimos a porcentagem de pacientes clínicos avaliados adequadamente quanto ao risco de TEV nas primeiras 24 horas após sua admissão hospitalar. A meta estabelecida de 98% de conformidade foi baseada em dados de série histórica institucional, a partir do conceito de que a avaliação realizada no tempo preconizado é fundamental para estabelecer a prevenção adequada. Como há poucos dados nacionais publicados, consideramos como padrão de comparação externa os dados dos hospitais britânicos.

Em 2019, mantivemos o percentual de pacientes avaliados quanto ao risco de TEV acima de 98% e também incorporamos o protocolo à unidade de Brasília.

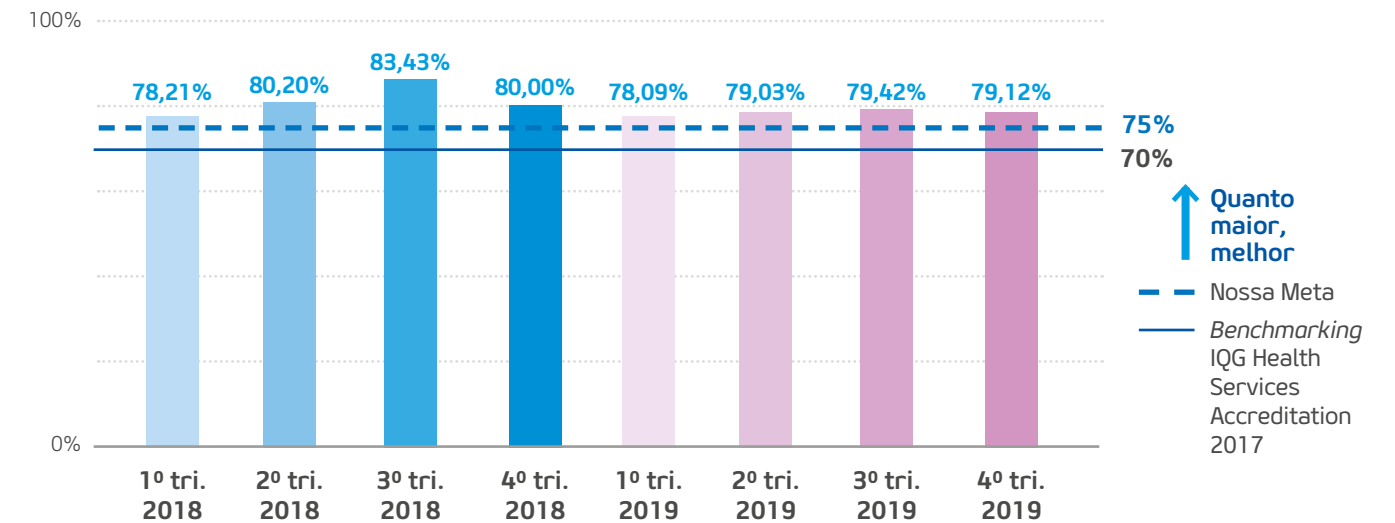
Porcentagem de pacientes clínicos com avaliação de risco TEV nas primeiras 24 horas da admissão (2019)



Outro indicador que utilizamos é a porcentagem de pacientes clínicos que seguiram a recomendação de uso da quimioprofilaxia, que é o uso de medicamentos anticoagulantes para prevenção de TEV, durante a internação. A meta de 75% para este indicador é baseada em

benchmarking internacional. Os resultados mostram que em 2019 a taxa de pacientes clínica 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 (uso de medicamentos anticoagulantes para prevenção de TEV) (2019)

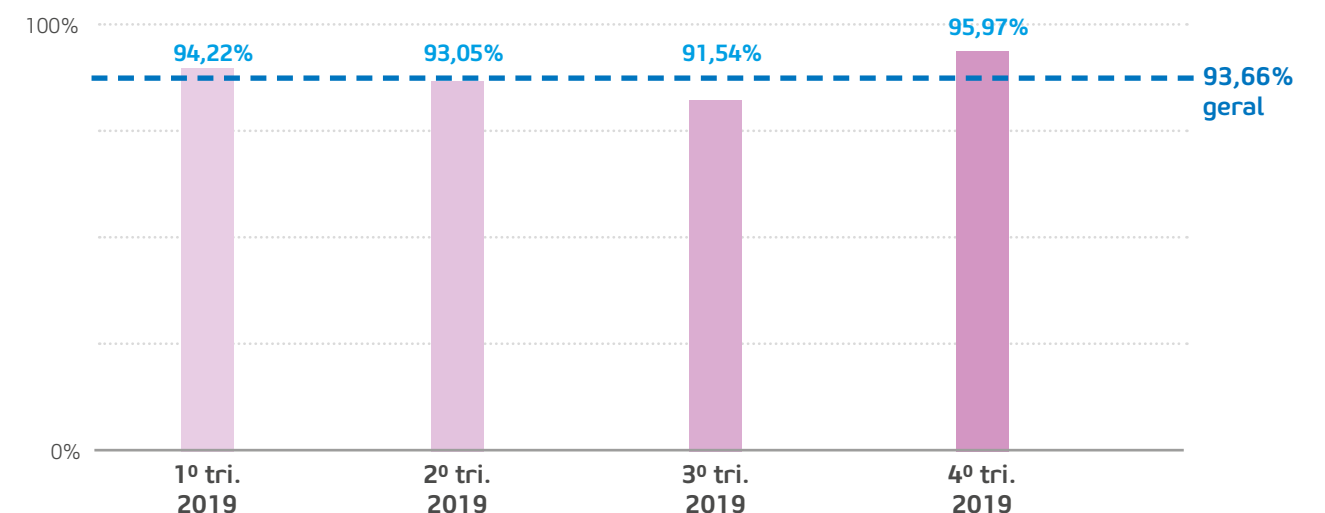


Protocolo de Antibioticoprofilaxia no Paciente Cirúrgico

A profilaxia antibiótica em cirurgia tem como objetivo a redução do risco de infecção na ferida operatória. Este protocolo visa garantir a administração correta desses antibióticos, pois há estudos que demonstram que há maior eficácia da administração do antibiótico profilático quando esta é realizada próxima ao início da cirurgia.

Neste indicador, avaliamos a proporção de pacientes que receberam o antibiótico profilático adequado no tempo preconizado, ou seja, nos 60 minutos que antecedem a incisão cirúrgica. A meta estabelecida de 90% é baseada em benchmarking internacional.

Taxa de administração de antibiótico profilático no tempo preconizado (2019)

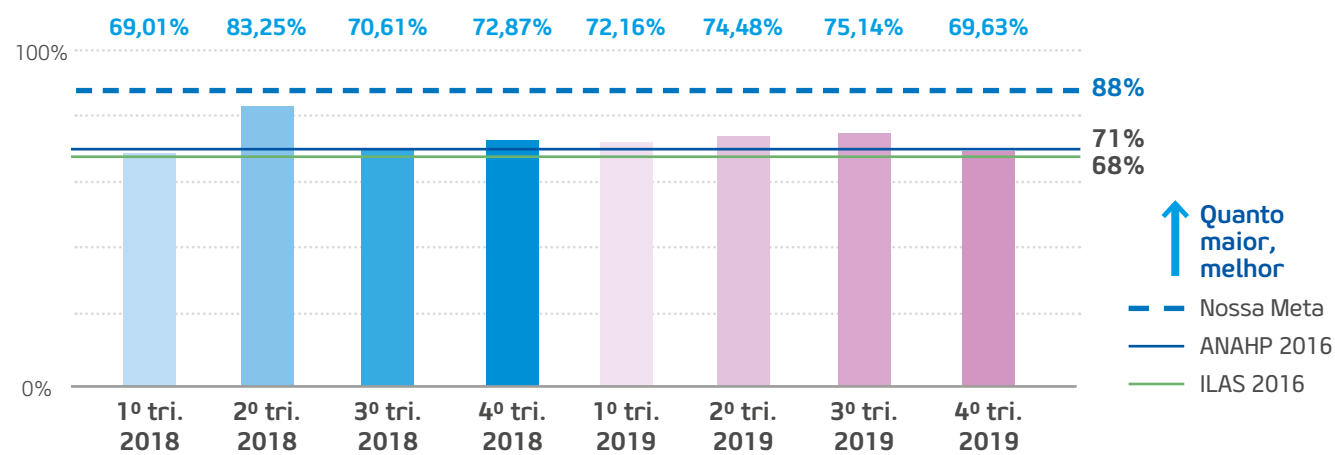


Protocolo de Sepses

Sepses, mais conhecida como infecção generalizada, é um termo utilizado para designar um conjunto de manifestações graves em todo o organismo, decorrentes dessa infecção, que afeta cerca de 600 mil pacientes por ano no Brasil. É causada por

bactérias e seu tratamento é feito com o uso de antibióticos. No Sírio-Libanês, monitoramos o quão precoce é a administração do antibiótico, com a meta de que seja em até 60 minutos após o início da sepses. Em 2019, expandimos o Protocolo de Sepses para a unidade de Brasília.

Porcentagem de uso precoce de antimicrobiano em pacientes com sepses/choque séptico (2019)

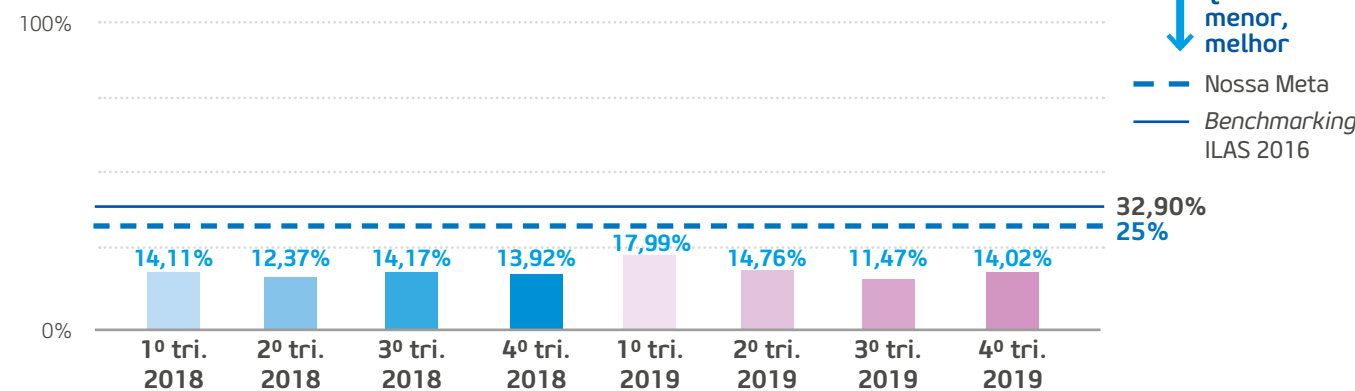


Letalidade por Sepses

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

do Sírio-Libanês são comparados periodicamente com dados de instituições hospitalares do Brasil e do exterior e são considerados de excelência, com a meta de 25% definida por *benchmarking* internacional. Em 2019, ficamos abaixo desta meta e expandimos esse monitoramento para a unidade de Brasília.

Taxa de letalidade por sepses



Cuidado contínuo

A área de Cuidado Contínuo foi estruturada no Sírio-Libanês em 2018, com o foco no cuidado centrado na pessoa. A área tem como objetivo ser um ponto de contato entre os pacientes submetidos a exames invasivos e nossa instituição. Se após a realização desses exames forem identificados sinais e sintomas não esperados, como febre, sangramentos e dor, os pacientes são orientados por enfermeiros a virem ao hospital para serem reavaliados.

Em 2019 a área de Cuidado Contínuo fez aproximadamente 11.500 contatos com pacientes após exames e procedimentos realizados nos ambulatórios. Desses, 127 (1,1%) foram orientados a retornar para avaliação, sendo que 55 (0,5%) retornaram. Além dos exames e procedimentos de endoscopia realizados na unidade Bela Vista, iniciamos o acompanhamento na unidade Itaim. O cuidado foi ampliado para os exames e procedimentos do Centro de Intervenção guiada por Imagem (CIGI) e para exames de ecocardiograma transesofágico e sob stress.

Desfecho clínico

O Sírio-Libanês foi o primeiro hospital brasileiro a aderir aos padrões internacionais que monitoram os desfechos do tratamento de pacientes, de acordo com o Consórcio Internacional de Medição de Resultados de Saúde (ICHOM, na sigla em inglês), uma organização internacional sem fins lucrativos. Composto por lideranças médicas, pesquisadores e entidades de apoio a pacientes, busca padronizar o atendimento e avaliar os desfechos de doenças mais frequentes, monitorando os resultados clínicos imediatos no primeiro mês após o tratamento, o resultado tardio e seus impactos na qualidade de vida do paciente.

Com o intuito da transparência e busca da melhoria contínua, em 2019, análises específicas por diagnóstico/condição de saúde foram realizadas e apresentadas para os grupos de especialistas e posteriormente para os demais médicos do Corpo Clínico. Ao longo do ano, 3.569 pacientes foram incluídos para acompanhamento do desfecho clínico.

7.200 pacientes

são acompanhados nos diversos diagnósticos e condições de saúde desde que a área iniciou suas atividades em 2017

18 diagnósticos e condições clínicas são acompanhados a longo prazo

- Insuficiência cardíaca
- TAVI e Mitraclip
- Insuficiência renal crônica dialítica
- TMO
- Sepses
- Intervenção coronária percutânea (IOP)
- Reabilitação
- Artroplastia de joelho e quadril
- Artroplastia de joelho
- Artroplastia de quadril
- Acidente vascular cerebral/AIT
- Acidente vascular cerebral
- Ataque isquêmico transitório (AIT)
- Transplante de fígado (pediátrico)
- Câncer de mama
- Câncer de pulmão
- Câncer de próstata localizado
- Câncer colorretal
- Cirurgia de coluna para tratamento de dor lombar
- Cirurgia de revascularização do miocárdio

Excelência operacional

Buscar a eficiência através de uma filosofia que proporcione processos mais seguros e ofereça qualidade em saúde sob a perspectiva do paciente é o principal objetivo do Programa de Excelência Operacional do Sírio-Libanês. A essência da metodologia Lean é a contínua eliminação das atividades desnecessárias - os desperdícios - que permeiam praticamente todos os tipos de processos, assistenciais, de suporte e administrativos.

Essa metodologia permite que nossos processos ganhem mais confiabilidade. Os benefícios do Lean na saúde envolvem ganhos na segurança dos processos, jornadas clínicas mais rápidas e simples e uma melhor experiência global do cuidado prestado. Busca resolver os problemas mais comuns ao sistema: longas filas, custos crescentes e desperdício recorrentes do sistema de saúde, que podem comprometer a experiência do paciente ou a segurança assistencial. Com as nossas iniciativas, é possível obter maior aderência a protocolos, redução de filas, aumento na agilidade e documentação dos processos, redução de erros e custos indiretos (estoques, logística), entre outros.

O Programa de Excelência Operacional do Sírio-Libanês é representado por três pilares (interno, externo e ensino) e cinco passos. Inicia-se



Em três anos de programa, temos

1.680 colaboradores

envolvidos, o que representa **22% do total de colaboradores do Sírio-Libanês**



com a identificação de uma oportunidade, depois são definidos os colaboradores que atuarão nesta oportunidade, e são disponibilizados métodos educacionais sobre a filosofia Lean e outras ferramentas de excelência como o Seis Sigma. A partir da entrega do resultado, os colaboradores envolvidos na melhoria são reconhecidos através de um certificado Belt.

Em 2019, o Programa de Excelência Operacional foi incorporado ao IQS (Instituto de Qualidade e Segurança). Hoje contamos com ações matriciais em todas as Unidades, no Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês e com projetos Lean nos hospitais públicos através do Proadi-SUS. Tivemos 181 colaboradores que participaram da capacitação, sendo que 31 finalizaram seus projetos de melhoria com sucesso. Entre os principais resultados estão o controle de protetor radiológico; a criação e utilização do instrumento de pertinência fitoterápica; a redução de tempo de espera na recepção; o aumento do uso de nutrição parenteral pronta para uso quando adequada ao paciente; além de projetos administrativos como redução do lançamento de documentos fiscais fora do prazo e gestão da conta de investimento de consultoria.

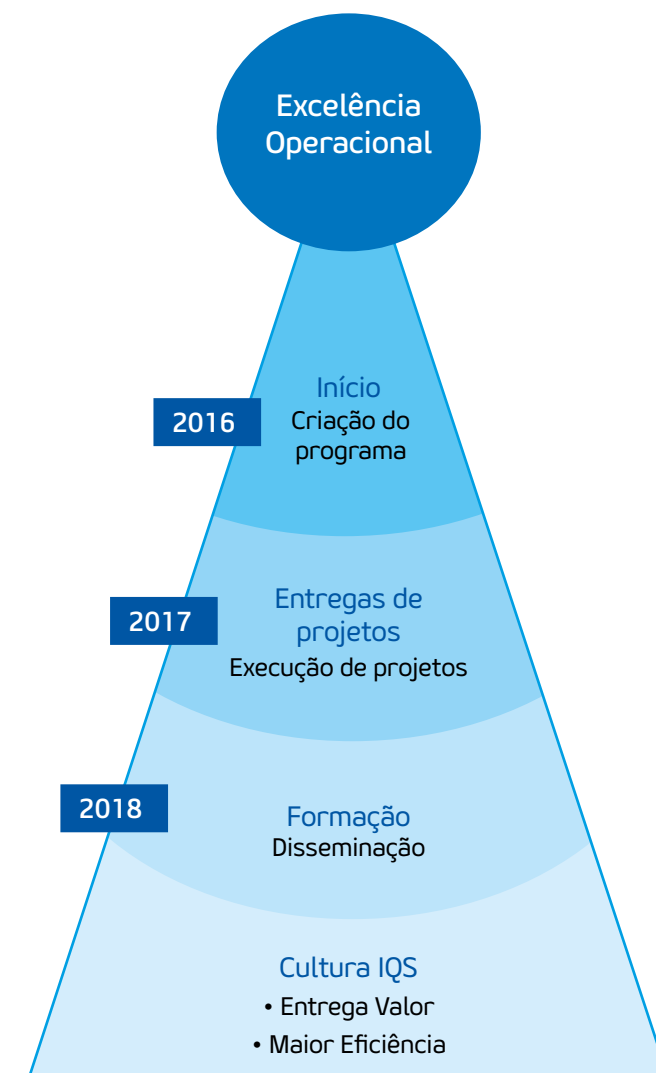
Com o projeto realizado pelo Proadi-SUS nos hospitais federais do Rio de Janeiro, aumentamos o índice de cirurgias realizadas em 28%

Principais resultados alcançados com o Programa de Excelência Operacional

Gestão de documentos fiscais - reduzir lançamentos fora prazo	Redução de 24%
Melhorar avaliação Reclame Aqui e resolver reclamações	Aumento de 5.8 para 8.8
Reduzir tempo de atendimento espera recepção Itaim	Se 8% para 12% pacientes atendidos em 5min
Aumento de pacientes operados nos hospitais Federais do RJ	Aumento 2,38 para 3,05
Criar e seguir documentos de pertinência fitoterápico	De 76% para 94% aderência
Aumentar proposição de uso bolsas parenterais prontas para uso (NPT PPU)	De 6:94 para 39:61
Controle de protetores radiológicos	De 67% para 92% conformidade

COLABORADORES CAPACITADOS LEAN

	2018	2019
White Belts	141	80
Yellow	115	31
Green Belt	20	13
Black Belt	1	1



RESPONSABILIDADE SOCIAL

A filantropia é a razão de ser do Sírio-Libanês. Com projetos que consolidam compromisso social genuíno, nossa responsabilidade social se manifesta de quatro formas:

- Execução de projetos para o Ministério da Saúde, por meio do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do SUS, o PROADI-SUS
- Gestão de equipamentos públicos de saúde por meio de nossa organização social de saúde, o Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês (IRSSL);
- Integração com a comunidade, por meio do projeto Abrace seu Bairro;
- Atendimento a crianças, pessoas em tratamento de câncer de mama e com oferta de exames de ultrassonografia a pacientes encaminhados pela Secretaria de Saúde de São Paulo, realizados em nossos Ambulatórios de Responsabilidade Social.

Pilares de atuação

PROADI-SUS

23 Projetos

R\$ 170 milhões aplicados

130 colaboradores dedicados

178 colaboradores PROADI

PROADI-SUS

Para contribuir com o aperfeiçoamento do SUS, o Ministério da Saúde lançou, em 2009, o Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (PROADI-SUS), no qual instituições hospitalares filantrópicas desenvolvem projetos utilizando suas competências para qualificar e desenvolver a saúde pública. Hoje, cinco hospitais de excelência participam do programa: Sírio-Libanês, Albert Einstein, Oswaldo Cruz, HCor e Moinhos de Vento. Os projetos que compõem o programa podem ser acessados na plataforma colaborativa <https://hospitais.proadi-sus.org.br>

O PROADI-SUS tem proporcionado conquistas inéditas, como o fim da superlotação em hospitais públicos, a diminuição de infecções hospitalares pela metade em UTIs, a redução das filas de espera para consulta com especialistas, a realização de transplantes, de cirurgias de câncer, entre outras atividades que salvam milhares de vidas. Na educação, o PROADI-SUS qualifica profissionais para políticas públicas, informática em saúde e apoia a formação de residentes.

Somente em 2019, o Sírio-Libanês investiu **R\$ 170 milhões no programa, referente ao valor de sua isenção fiscal**. Esse montante permitiu a execução de **23 projetos em 150 regiões**, que contemplaram mais de **300 mil pessoas nos 27 estados**. Entre os projetos de nossa instituição que têm contribuído para a realidade da saúde no Brasil, estes se destacam:

Escola de Transplantes da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês

Área de atuação: Projeto de Capacitação de Recursos Humanos

Desde 2009, a iniciativa vem colaborando para o desenvolvimento técnico e profissional, por meio da capacitação de instituições públicas de saúde que se dedicam à área de transplantes, doação de órgãos e reabilitação intestinal. O foco do projeto está na garantia da qualidade e segurança da assistência

prestada, otimização dos recursos, controle orçamentário e geração do conhecimento.

Em 2019, o Escola de Transplantes foi responsável por um marco histórico na saúde: realizou o primeiro transplante pediátrico de intestino intervivos da América Latina, no qual Priscila, de 29 anos, doou parte de seu órgão para sua filha Serena, de três anos de idade. Além disso, a iniciativa também contemplou:

14 procedimentos cardíacos

81 transplantes de fígado pediátrico

6 implantes de dispositivo de longa permanência

1 transplante de intestino

3 instituições capacitadas e

53 profissionais capacitados

4 implantes de dispositivo de assistência circulatória mecânica de curta permanência

Lean nas Emergências

Área de atuação: Desenvolvimento de Técnicas e Operação de gestão em serviços de saúde

Iniciativa que visa reduzir a superlotação nas urgências e emergências de hospitais públicos e filantrópicos de todo o país, com a utilização de técnicas que buscam reduzir o desperdício de recursos e agregam valor aos processos hospitalares. Em 2019, foram realizadas etapas finais do ciclo um e os ciclos dois e três que, juntos, somaram 50 hospitais participantes.

Entre os indicadores de avaliação do projeto está o NEDOCS*, que mede o grau de superlotação do pronto-socorro e avalia o risco aos pacientes. Durante os três ciclos, o NEDOCS apresentou redução média de 37% após sua implementação.

*NEDOCS (Sigla em inglês para Escala de Superlotação do departamento nacional de emergência) mede o grau de superlotação do pronto-socorro e o risco dela para os pacientes.

Além do NEDOCS, o lean avalia o tempo de passagem do paciente pelo o pronto-socorro. Nos casos os quais não houve necessidade de internação, a redução foi de 44% no ciclo 2, em torno de 4,8 horas.

50 Hospitais participantes

Redução de **53%** do NEDOCS do ciclo 3 equivalente a 12 horas a menos de permanência do paciente no pronto socorro

Bioengenharia para o tratamento de malformações craniofaciais congênitas

Área de atuação: Estudos de avaliação e incorporação de tecnologias

Este projeto de pesquisa abrange duas frentes de bioengenharia: tecido ósseo para o tratamento de fissuras labiopalatina (lábio leporino) e tecidos moles (gordura) para pacientes com microssomia craniofacial. Pioneiro no mundo, esse estudo consiste no isolamento das células-tronco dos dentes de leite das crianças portadoras da fissura que, associadas a um biomaterial, substituem o tecido ósseo do quadril, normalmente enxertado cirurgicamente na região da fenda óssea.

Dentre os ganhos apontadas pela pesquisa, estão a eliminação da dor sofrida pela criança, redução do tempo de cirurgia e internação, menor necessidade de se administrar analgésicos no pós-operatório e redução de custos ao SUS. Em 2019, as atividades do projeto contemplaram:

49 pacientes operados com fissura labiopalatina, sendo 18 com a nova tecnologia

30 pacientes operados com microssomia facial, sendo 20 com a nova técnica

7 centros treinados, nas regiões Sudeste, Sul e Nordeste

335 pessoas capacitadas

Regula Mais Brasil: integração e ampliação da telessaúde

Área de atuação: Desenvolvimento de Técnicas e Operação de gestão em serviços de saúde
O projeto Regula Mais Brasil oferece apoio a médicos de família no atendimento em Unidades Básicas de Saúde (UBS) por meio de um serviço de teleconsultoria com médicos do Sírio-Libanês. Durante o atendimento, os teleconsultores discutem os casos, auxiliando os profissionais de saúde a identificarem pacientes que podem ser tratados na própria UBS e os que necessitam, de fato, de encaminhamento ao especialista.

Em 2019, a iniciativa regulou casos em Porto Alegre, Belo Horizonte, Distrito Federal e Amazonas, realizando 6.160 teleconsultorias e 289.285 regulações, contemplando 20 especialidades médicas.

Saúde em Nossas Mãos

Área de atuação: Desenvolvimento de Técnicas e Operação de gestão em serviços de saúde
O projeto Saúde em Nossas Mãos é uma iniciativa colaborativa entre os cinco hospitais brasileiros de excelência. A iniciativa visa melhorar a segurança do paciente com a implantação de práticas de prevenção das três principais infecções identificadas em UTIs: de corrente sanguínea associada a cateter venoso central; de pneumonia associada à ventilação mecânica e de trato urinário associada a cateter vesical.

Em 2019, o projeto foi desenvolvido em 116 hospitais públicos espalhados pelo país e já acumula 4.334 episódios de infecções evitados, o que resultou em uma economia estimada de aproximadamente R\$ 160 milhões ao SUS, contribuindo para salvar mais de 1.500 vidas.

[103-1, 103-2, 103-3]

Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês (IRSSL)

Ao longo do segundo semestre de 2019, o Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês (IRSSL) realizou o Planejamento Estratégico para a construção do Mapa Estratégico Institucional. O intuito do Mapa é direcionar as ações da instituição nos próximos anos, para o ciclo 2019-2023, considerando quatro pilares importantes: Aprendizado, Processos, Sociedade e Sustentabilidade.

Desde seu início, o Planejamento Estratégico contou com a participação ativa da Diretoria do Hospital Sírio-Libanês, do Conselho de Administração e Diretoria Executiva do IRSSL, além de gestores, líderes e colaboradores do Instituto, que muito contribuíram para a definição dos objetivos estratégicos, detalhamento dos objetivos de contribuição e definição de indicadores associados a essas contribuições. O protagonismo e o trabalho em equipe são essenciais nesse processo de aprimoramento e desenvolvimento da instituição.

O IRSSL é uma Organização Social de Saúde que atua de forma coordenada com o Sírio-Libanês, com Conselho de Administração e diretorias independentes. É responsável pela gestão de cinco unidades públicas, sendo quatro estaduais e uma municipal. Destas, quatro são certificadas pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), que atesta a qualidade dos serviços prestados pelas unidades de saúde no Brasil para a melhoria contínua dos atendimentos e segurança do paciente; e uma é certificada pela Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities (CARF), selo de reconhecimento internacional para os serviços de reabilitação. As creditações reforçam nosso compromisso em fortalecer o SUS.



No AME Dra. Maria Cristina Cury (ONA Nível 2), as principais atividades desenvolvidas em 2019 foram a estruturação de um planejamento estratégico e de um novo modelo de governança interno, aprimoramento no sistema de gestão de riscos e melhorias em processos. No Hospital Regional de Jundiá (ONA Nível 3), foram implementadas melhorias no atendimento e na assistência com novos protocolos e diretrizes, com ações para redução de infecções e implantação de um sistema de aferição e desfechos clínicos pioneiro no SUS.

Já o Hospital Municipal Infantil Menino Jesus (ONA Nível 1) se destaca pelos programas de humanização, o nível de capacitação do corpo clínico e da equipe assistencial, a atuação do Conselho

Consultivo de Pacientes e Familiares e nas parcerias para atendimento de malformações congênitas e reabilitação intestinal. O Hospital Geral do Grajaú foi reconhecido pelas ações relacionadas à Experiência do Paciente – visita aberta nas UTIs, oferta de óculos de realidade virtual para distração de pacientes pediátricos, além dos cursos de formação de copeiros e cuidadores em conjunto com o projeto Abrace seu Bairro. Com serviços voltados ao cuidado humanizado das pessoas atendidas pelo SUS, o Instituto compartilha com a sociedade o potencial intelectual, técnico e funcional do Sírio-Libanês para tornar mais dinâmica a atenção à saúde pública. Em 2019, avançamos na melhoria das estratégias de atendimento e na consolidação do modelo de negócios.

NÚMEROS POR UNIDADE DO IRSSL

DADOS	Hospital Geral do Grajaú		Hospital Regional de Jundiá		AME Dra Maria Cristina Cury	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Total de Leitos de Internação*	342	298	136	120	-	-
Total de Leitos Unidade Crítica*	40	44	16	16	-	-
Total de Salas Cirúrgicas*	6	6	6	6	1	1
Total de Internações	19.726	19.670	11.361	12.316	-	-
Total de Saídas (clínica + cirúrgica)	17.027	19.702	7.976	8.510	-	-
Total de Cirurgias	5.052	5.290	10.396	11.070	3.486	3.633
Total de Consultas médicas	-	-	42.967	43.554	84.370	89.951
Total de Consultas não médicas	-	-	7.600	8.689	52.967	54.876
Total de Atendimento Pronto Socorro	161.187	151.310	1.039	1.319	-	-
Total de Exames laboratoriais	831.022	835.992	23.382	25.138	132.989	113.925
Total de Exames de imagem	178.157	172.144	9.961	10.953	5.638	5.911
Número total de pessoas atendidas	1.275.811	1.277.330	70.174	73.034	93.494	99.495
Colaboradores CLT*	1.256	1.349	299	357	153	139

* dados de Dezembro de 2019

DADOS	Serviço de Reabilitação Lucy Montoro Mogi Mirim		Hospital Municipal Infantil Menino Jesus		TOTAL	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Total de Leitos de Internação*	-	-	64	72	542	490
Total de Leitos Unidade Crítica*	-	-	20	20	76	80
Total de Salas Cirúrgicas*	-	-	5	5	18	18
Total de Internações	-	-	3.151	3.467	34.238	35.453
Total de Saídas (clínica + cirúrgica)	-	-	2.713	3.476	27.716	31.688
Total de Cirurgias	-	-	4.837	4.585	23.771	24.578
Total de Consultas médicas	4.735	4.740	58.602	62.359	190.674	200.604
Total de Consultas não médicas	15.743	13.181	25.176	21.147	101.486	97.893
Total de Atendimento Pronto Socorro	-	-	58.864	53.719	221.090	206.348
Total de Exames laboratoriais	-	-	251.624	329.756	1.239.017	1.304.811
Total de Exames de imagem	-	-	38.219	35.004	231.075	224.012
Número total de pessoas atendidas	19.830	19.053	136.700	133.508	1.596.009	1.602.420
Colaboradores CLT*	56	60	390	520	2.236	2.525**

* dados de Dezembro de 2019

** Incluindo 100 colaboradores do Sírio-Libanês

[103-1, 103-2, 103-3]

Integração com a comunidade

Abrace seu Bairro

O Abrace seu Bairro é um projeto social criado em 2001 pela Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês com a missão de desenvolver atividades de promoção da saúde, qualidade de vida, cultura, educação e qualificação profissional das famílias em vulnerabilidade social residentes nos bairros da Bela Vista, Consolação e República, próximos ao complexo hospitalar da Bela Vista. As ações também passaram a incluir o Hospital Geral do Grajaú, uma das unidades em que o IRSSL é responsável pela gestão, que recebeu os cursos de copeiro hospitalar e controlador de acesso.



Pessoas atendidas:

1.453



Crianças de 5 a 12 anos: 348

Jovens de 13 a 17 anos: 200

Adultos de 18 a 59 anos: 640

Idosos com + 60 anos: 265

Famílias atendidas:

1.112



Novas famílias: 336

Turmas: 221

Lanches distribuídos: 52.735

Apresentações musicais: 19

Profissionais capacitados:

215



Pilares de atuação

1-Sustentabilidade

Nesse pilar, o programa oferece atividades de capacitação profissional que proporcionam geração de renda. Em 2019, foram ofertados cursos nas áreas de copeiro hospitalar; auxiliar de farmácia; higiene hospitalar; controlador de acesso e no programa Cidadania Ativa, que prepara pessoas com deficiência contempladas pela Lei de Cotas para atuar como auxiliar administrativo no Sírio-Libanês. Entre os destaques de 2019, o curso de controladores de acesso treinou 34 pessoas, destes, 14 profissionais foram contratados pelo Hospital Geral do Grajaú.

Resultados em 2019

Inscrições realizadas	1609
Vagas oferecidas	292
Matriculados	273
Desistentes	9%
Reprovados	12
Profissionais capacitados	215
Contratações HSL	53
Contratações outros hospitais	7
Profissionais envolvidos	11
Investidos	R\$ 288.890

Treinamento de 34 pessoas

14

destes profissionais foram contratados

[103-1, 103-2, 103-3]

2-Promoção da saúde

Realização de atividades esportivas, como dança, capoeira, esportes cooperativos, condicionamento físico e expressão corporal, em aulas diversificadas e que inclui atividades ao ar livre nos parques e praças da região. Outra frente de atuação desse pilar são as oficinas de fonoaudiologia e psicopedagogia, que têm o objetivo de acompanhar crianças e adolescentes diagnosticados com deficiência intelectual, transtorno de déficit de atenção e questões relativas à fala e coordenação motora.

Resultados em 2019

Práticas esportivas

Vagas oferecidas	1389
Atendimentos em grupo	4043
Desistências	9%
Profissionais envolvidos	11
Investimento	R\$ 1.515.355

Oficinas de fonoaudiologia e psicopedagogia

Vagas oferecidas	209
Atendimentos em grupo	741
Desistências	10%
Profissionais envolvidos	3
Investimento	R\$ 364.269

3-Cultura e educação

Oferecemos à comunidade atividades culturais, como aulas de teatro, musicalização, canto e coral, piano, violão e artesanato. Na área de educação, são cursos de informática, inglês e alfabetização de adultos, além de uma sala de estudos e brinquedoteca. Em 2019, também foram desenvolvidas atividades como as oficinas de culinária para crianças, produção de livros e visitas ao Sírio-Libanês.

Resultados em 2019	
Vagas Oferecidas	3163
Atendimentos Realizados	3819
Desistências	10%
Profissionais Envolvidos	23
Investimento	R\$1.823.087

Produção dos ambulatórios:

29.107
exames de ultrassonografia

163
cirurgias de mama

Ambulatórios de Responsabilidade Social

Por meio de parcerias com o gestor local, o Sírio-Libanês atende pacientes do SUS encaminhados pelas Unidades Básicas de Saúde (UBS). Em 2019 o Ambulatório de Pediatria e Filantropia foram unificados. Sendo dois ambulatórios, que oferecem consultas pediátricas nas áreas de obesidade e otorrinolaringologia, cirurgias de mama, exames de ultrassonografia e consultas voltadas a pacientes de cirurgia de mama.

Em 2019, o convênio firmado com a Secretaria Municipal de Saúde foi modulado conforme as necessidades do órgão e nossa disponibilidade em oncomastologia, cuja oferta foi reduzida para 25 consultas/mês, e a meta de cirurgias para 06 ao mês, incluindo reconstruções. Os demais itens do convênio nas especialidades pediátricas e oferta de exames de ultrassonografia foram mantidos. Também mantivemos nossa participação no Corujão da Saúde, iniciativa do governo do estado de São Paulo que visa reduzir a fila de espera por exames no sistema público: realizamos 29.107 exames, entre ultrassonografias de abdômen, próstata, tireoide, mamária e pélvica-ginecológica.



1.886 consultas pediátricas realizadas (Obesidade e Otorrino)

3.399 consultas equipe multiprofissional em pediatria

7.872 consultas médicas e multiprofissional voltadas aos pacientes de cirurgia de Mama

Voluntariado

Nossa missão é acolher o paciente e seus acompanhantes para que tenham a melhor experiência no ambiente hospitalar, oferecendo apoio, carinho, atenção, disponibilidade e calor humano. O voluntariado do Sírio-Libanês ofereceu 44.755 horas trabalhadas à instituição em 2019. Durante este ano, contamos com 270 voluntários nas unidades da Bela Vista, Itaim I e II, Brasília e Hospital Municipal Infantil Menino Jesus. Para 2020, estão previstos 326 voluntários, após treinamentos de novos grupos realizados em São Paulo e Brasília.

As atividades desenvolvidas pelas voluntárias na Loja de Conveniência do Hospital Sírio-Libanês Bela Vista resultam em doações importantes para beneficiar as várias unidades do Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês e Ambulatório de Filantropia. Com o resultado da comercialização obtido pela Loja de Conveniência e produtos de Autoestima, mais o trabalho das voluntárias foi possível a doação em dinheiro para: Hospital Geral do Grajaú – R\$2,3 milhões para reforma da Central de Material e Esterilização); Hospital Municipal Infantil Menino Jesus – R\$330 mil para reforma e restauração da antiga Capela do Hospital.

Número de horas que cada setor do Hospital Sírio-Libanês dedicou ao voluntariado	
Bela Vista	
1.782	Abrace seu Bairro
450	Ambulatório Pediatria
2.012	Ambulatório Filantropia
1.736	Autoestima e beleza
1.030	Banco de Sangue
1.730	Capela
3.243	Centro de Diagnósticos
2.815	Oncologia
79	Cuidados Paliativos
846	Endoscopia
15.773	Loja de conveniência
3.500	Livraria
1.605	Medicina Nuclear
783	Pediatria
974	Pronto Atendimento
890	UTI
645	Ultrassom
Número de horas que cada unidade externa dedicou ao voluntariado	
1994	Hospital Municipal Infantil Menino Jesus
165	Unidade Itaim
2703	Unidade Brasília



CAPITAL HUMANO

O investimento permanente em nossa força de trabalho nos garante a qualidade do atendimento. Nosso objetivo é sempre trabalhar para atrair, desenvolver e reter os melhores talentos, de forma a termos uma equipe única, colaborativa, inspiradora e transformadora.



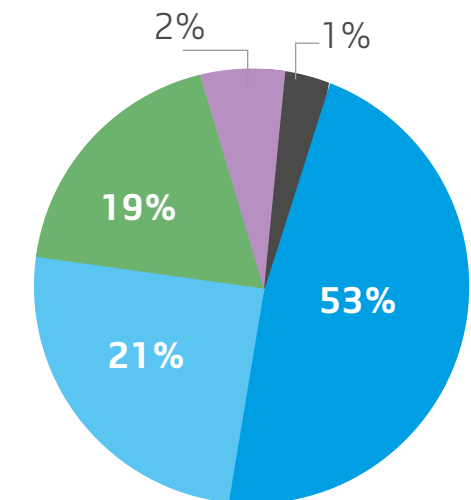
CUIDADO CENTRADO NO COLABORADOR

Perfil dos Colaboradores

Nosso quadro de colaboradores conta com 8.386 pessoas contratadas em regime CLT em jornada integral e de meio período. Com a inauguração do Hospital Sírio-Libanês em Brasília, houve um crescimento na base ativa de colaboradores da ordem de 12%. Atualmente nossos profissionais têm uma média de tempo de casa de seis anos, 64% são mulheres, 36% são homens, 55% estão na faixa etária entre 28 a 40 anos e 53% possuem o ensino médio completo.

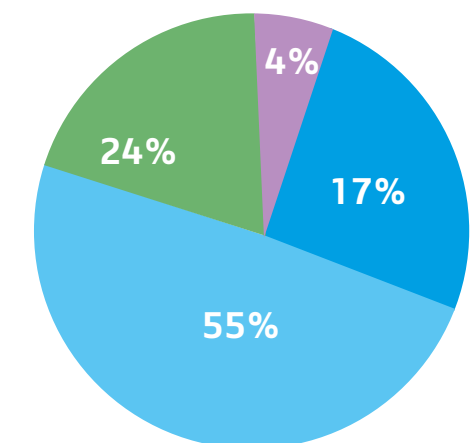


Agrupamento por escolaridade



- Ensino médio completo
- Pós-graduação
- Superior completo
- Superior incompleto
- Mestrado e doutorado

Agrupamento por faixa etária



- 18 a 27 anos – 17%
- 28 a 40 anos – 55%
- 41 a 53 anos – 24%
- +53 anos – 4%

PERFIL COLABORADORES POR NÍVEL FUNCIONAL, CONTRATO DE TRABALHO E GÊNERO [102-8]

Colaboradores	2017		2018		2019	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretoria	19	7	16	8	17	8
Gerência	25	40	32	45	32	50
Chefia/Coordenação	28	99	74	111	53	105
Técnica/Supervisão	731	1.353	687	1.334	851	1.639
Administrativo	500	780	502	764	434	964
Especialista/Analista	491	1.379	559	1.471	777	1.989
Operacional	612	482	599	468	767	549
Aprendizes	35	61	36	74	42	74
Estagiários	7	13	10	15	14	21
Total	2.448	4.214	2.515	4.290	2.987	5.399
	6.662		6.805		8.386	

Colaboradores/Região	2018		2019	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Sudeste	2.432	4.140	2.760	4.902
Centro Oeste	83	150	227	497
Total	2.515	4.290	2.987	5.399
	6.805		8.386	

Colaboradores/ Contrato de trabalho	2018		2019	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Jornada Integral	1.971	1.543	1.851	2.578
Meio Período	972	2.319	1.136	2.821
Total	2.943	3.862	2.987	5.399
	6.805		8.386	

Remuneração e Benefícios

A área de Remuneração e Benefícios do Sírío-Libanês contribui ativamente com os controles que propulsionam planos de ações para os gestores, os direcionando ao encontro das metas estratégicas previstas pela Diretoria Executiva. Em 2019, avançamos em ações de orientação e redução de custos, clube de benefícios, novo programa de remuneração variável, na implantação da gestão de metas, na revisão das práticas salariais frente à demanda do mercado e na apresentação de estudos de novos benefícios.

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

- Vale transporte
- Vale alimentação
- Assistência Médica
- Licença maternidade/paternidade
- Assistência odontológica
- Vale refeição (exceto para unidade Bela Vista, que possui refeitório)
- Creche para crianças de até 4 anos
- Auxílio creche para filhos de até 6 anos
- Seguro de vida
- Assistência funeral
- Convênio farmácia

[103-1, 103-2, 103-3]

Saúde e Segurança no Trabalho

Garantir um ambiente de trabalho seguro e saudável em todas as nossas unidades, assim como estabelecer processos com medidas e controle para redução de acidentes e doenças, promovendo o bem-estar dos colaboradores e suas famílias são atribuições da nossa política de Saúde e Segurança no Trabalho. A área cuida do atendimento aos requisitos legais, saúde ocupacional, acidentes de trabalho, absenteísmo e do programa de qualidade de vida e da creche.

O Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho é baseado nos seguintes pilares: Liderança Ativa; Objetivos e Metas; Gestão de Risco e Oportunidades de Saúde e Segurança do Trabalho; Práticas e Procedimentos; Requisitos Legais; Saúde do Colaborador; Qualificação, Habilitação e Integração; Segurança dos Prestadores de Serviço; Preparação e Resposta à Emergência; Vision Zero, Avaliação de Performance; Análise Crítica e Auditoria; Verificação dos Incidentes; Não Conformidade; Ação Corretiva e Melhoria Contínua.



ALGUNS DESTAQUES EM 2019:

Transição da certificação OSHAS 18001, norma internacional sobre Saúde e Segurança do Trabalho, para a **ISO 45001, mais atual;**



Mais de **160 inspeções** em obras e liberação de mais de **200 atividades** de risco;

Realização da Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT) envolvendo todas as unidades: São Paulo, Brasília e Saúde Corporativa;



Oito trabalhos da área de Saúde e Segurança foram finalistas no **Prêmio da Excelência Operacional;**

Redução dos acidentes com material biológico em colaboradores em **24%**, com aumento das notificações de ocorrência em **40%**;



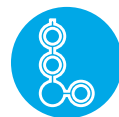
Redução do absenteísmo institucional para 1,96%;

Composição de equipes com **Médico do Trabalho e Médicos de Família** para manejo dos casos complexos;



Redução de 32% no número de colaboradores afastados;

Realização de **28 enquadramentos** pela Classificação Internacional de Funcionalidade para composição da cota de pessoas com deficiência;



Sistema de gestão de terceiros por meio da plataforma Mercado Eletrônico;



Gestão de produtos químicos com uso da **plataforma EXO.**

TAXAS DE SAÚDE E SEGURANÇA (POR GÊNERO)

	2017		2018		2019	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Taxa de Frequência (acidente típico)	7,28	14,56	11,69	11,62	2,17	3,35
Taxa de doenças ocupacionais*	0,13%	0,24%	0	0	0,72	1,45
Total de dias perdidos	13.551	31.999	308	444	395	357
Total de óbitos	0	0	0	0	0	0

*Considerado cálculo da taxa de frequência para obtenção da taxa de doenças ocupacionais (Total de afastamentos tipo B91 iniciados em 2019 * 1.000.000 / HHT Anual)

[403-2]

INDICADORES DE SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

	2017		2018		2019	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Frequência de acidentes típicos não biológicos	9,16%	2,78%	3,40	11,62	1,78	1,64
Frequência de acidentes típicos biológicos	4,46%	3,16%	2,10	0	0,39	1,71
Taxa de gravidade dos acidentes típicos com perda de tempo	35,85	13,15	40,03	444	25,98	23,48
Cobertura vacinal influenza	70	69	70%		48%	54%
Exames periódicos	100	98,20	98,70	0	68%	69%

	Unidade	2017	2018	2019
Taxa de Frequência	Bela vista	22,24	11,46	5,59
	Itaim	0,76	13,13	4,37
	Jardins	0,34	0	0,00
	Brasília	0,08	2,33	5,52
Taxa de doenças ocupacionais	Bela vista	0,32	0,00	2,27
	Itaim	0,05	0,00	4,37
	Jardins	0	0,00	0,00
	Brasília	0	0,00	0,69
Total de dias perdidos	Bela vista	43.597	715	708
	Itaim	1.118	37	3
	Jardins	50	0	0
	Brasília	785	0	41



Comitê NR-32:

A comissão da NR-32 e constituída por equipe multidisciplinar e representantes das áreas estratégicas cumprindo assim os requisitos da NR-32 Anexo III.

Através das iniciativas técnicas, administrativas e educacionais promovem a prevenção de riscos de acidentes com materiais perfurocortantes e no manuseio e manipulação de produtos químicos, quimioterápicos, radiofármacos e gases medicinais nos processos assistenciais.

Comissão da CIPA:

A CIPA é composta por 98 colaboradores representantes do empregador e dos empregados, distribuídos em 07 unidades cumprindo os requisitos da NR-5.

Com o objetivo de prevenir acidentes e doenças do trabalho, a CIPA promoveu a SIPAT - Semana Interna de Prevenção de Acidente com concurso de frase, sorteio de prêmios, talk show, palestra e jogos interativos.

Atração de Talentos

O foco da área de Atração é contribuir para a manutenção de um quadro de colaboradores qualificados, aptos a atender às necessidades de crescimento e desenvolvimento de nossa instituição, além de auxiliar na formação de novos talentos. Temas como recrutamento e seleção, programa Jovem Aprendiz e programas de capacitação em Farmácia, Hospedagem e Copa estão no escopo da gerência.

Em 2019, a inauguração da unidade Sírio-Libanês em Brasília, a abertura de novos leitos, a expansão da Saúde Corporativa e a rotatividade (de 1,64% para homens e 1,75% para mulheres) lideraram o ritmo de atração de talentos na instituição. Alguns destaques:

NÚMERO DE CONTRATAÇÕES

Por gênero	2017	2018	2019
Homem	471	360	837
Mulher	694	608	1.702
Por faixa etária			
Abaixo de 30 anos	693	417	1.162
Entre 30 e 50 anos	461	534	1.354
Acima de 50 anos	11	17	23
Por região			
Sudeste	471	360	1.906
Centro-Oeste	694	608	633

NÚMERO DE DESLIGAMENTOS

Por gênero	2017	2018	2019
Homem	363	324	485
Mulher	448	553	838
Por faixa etária			
Abaixo de 30 anos	395	322	503
Entre 30 e 50 anos	383	493	782
Acima de 50 anos	33	62	38
Por região			
Sudeste	783	848	1.216
Centro-Oeste	28	29	107

TAXA DE ROTATIVIDADE

Por gênero	2017	2018	2019
Homem	14,8	37	1,64
Mulher	10,6	63	1,75
Por faixa etária			
Abaixo de 30 anos	23,3	37	10,13
Entre 30 e 50 anos	8,7	56	1,13
Acima de 50 anos	5,7	7	1,33
Por região			
Sudeste	12	97	1,33
Centro-Oeste	14,8	3	81,12



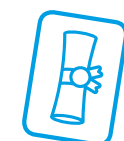
Definição do **fluxo de integração** de afastados;



Implantação de **carta proposta e cartilha de benefícios**;



Elaboração do **Guia de recolocação profissional**;



Parcerias com as escolas técnicas **SENAC** e **Paula Souza**, com 13 admissões;



Revisão do modelo de capacitação profissional em parceria com o programa Abrace: foram

120 profissionais capacitados ao ano com

30% de aproveitamento nas áreas de Hospedagem, Farmácia e Copa;

Projeto Piloto de Simulação realística para contratação de Enfermeiro, com **28% de aproveitamento** (134 inscritos para 37 aprovados);

Substituição do parceiro responsável por **pesquisas cadastrais**, resultando em **38% de economia** mensal sem impacto na qualidade.

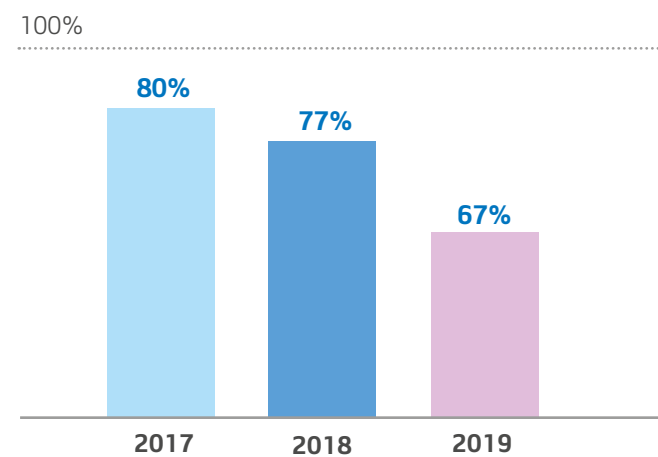


Engajamento

O engajamento dos colaboradores no Sírio-Libanês ocorre desde a etapa da integração institucional, momento em trabalhamos aspectos da nossa cultura organizacional e ressaltamos a importância do respeito aos nossos clientes, às pessoas, à instituição, aos terceiros, aos agentes públicos, à livre concorrência, ao meio ambiente, saúde e segurança, além de apresentarmos os canais de denúncia e o programa de compliance.

O engajamento do público interno é monitorado anualmente, conduzida por uma consultoria especializada. Em 2019, passamos a contar com a parceria do Great Place to Work (GPTW), a pesquisa foi realizada no mês de junho e, a partir dela, foi desenhado um plano institucional, com 870 ações definidas e que estão em etapa de implementação e acompanhamento.

Índice de engajamento*



*A meta definida foi elaborada com base no histórico da pesquisa e metodologia anterior: AON. Neste ano, porém, o resultado não pode ser comparado de forma absoluta, pois a mensuração do índice de engajamento realizado pela consultoria anterior não pode ser comparado ao índice de confiança da atual consultoria GPTW. O bloco que mais se assemelha ao engajamento é o Orgulho, que teve média de 77. Na pesquisa anterior o resultado do bloco gestão foi de 47. Neste ciclo, o menor resultado foi para imparcialidade, com 64. As demais questões serão analisadas para identificação de oportunidades e reconhecimento.

[103-1, 103-2, 103-3]

Treinamento e Desenvolvimento

Para atender ao objetivo estratégico de desenvolver uma equipe única, colaborativa, inspiradora e transformadora, nossa área de Treinamento e Desenvolvimento atua tanto na Consultoria Interna, influenciando a tomada de decisão sobre pessoas e organização, apoiando a liderança e contribuindo para seus resultados, quanto no Desenvolvimento Organizacional, com os objetivos de implantar, desenvolver e acompanhar programas, ferramentas e processos que proporcionem o desenvolvimento dos colaboradores e da liderança, engajando-os na cultura Sírio-Libanês.

Em 2019, realizamos mais de 276 mil horas de treinamento, com destaque para a Integração, Workshop para a certificação Planetree e Programa de Desenvolvimento para Gestores (PDG). Com a inauguração do Hospital Sírio-Libanês em Brasília houve aumento no número de integrações e capacitações.

A avaliação de competências e o Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) são aplicados aos profissionais contratados em regime CLT, e nosso modelo, qualitativo, tem por objetivo identificar, mensurar e desenvolver as competências dos nossos colaboradores e equipes. Em 2019, realizamos 85% de avaliações dos colaboradores considerando ciclo completo, auto avaliação, avaliação do gestor e elaboração do PDI. Na Avaliação de Competências 180° (voltada para coordenadores e cargos abaixo), registramos índices de 95% de autoavaliação; e 93% de avaliação dos gestores. Na Avaliação de Competências 360° (voltada para gerentes e cargos acima), registramos 100% do público alvo com avaliação realizada e feedbacks fornecidos.

[404-1]

TREINAMENTOS

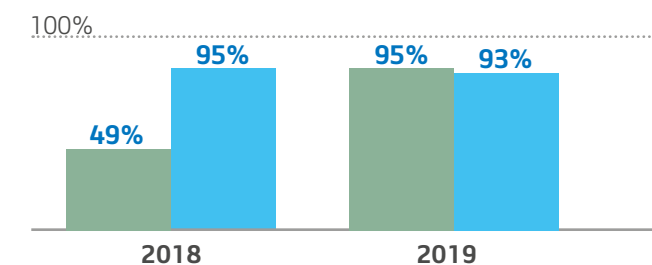
	2017	2018	2019
Diretoria	49,8	37,71	22,26
Gerencia	122,80	44,17	33,63
Chefia/Coordenação	95,80	43,74	35,56
Técnica/Supervisão	43,76	43,06	48,75
Administrativo	27,96	21	11,98
Especialista/Analista	57,10	47,75	35,39
Operacional	49,24	21,57	22,30
Aprendizes	15,41	22	14,65
Estagiarios	0,55	33	17,89
Total	46,6	36,6	32,99

TREINAMENTOS EM POLÍTICAS E PRÁTICAS RELACIONADAS A ASPECTOS DE DIREITOS HUMANOS

	2017	2018	2019
Horas de treinamento	18.296	29.996	30.693
% de colaboradores treinados	100	97	100

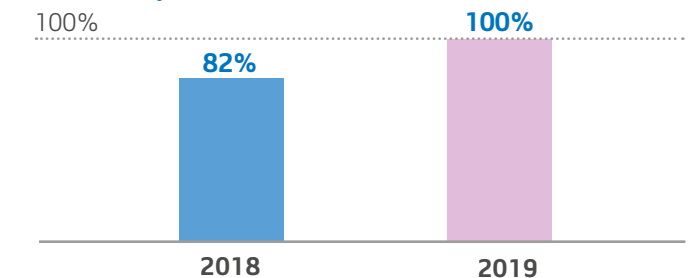
Avaliações de Competências 180°

Autoavaliação
Avaliação dos gestores



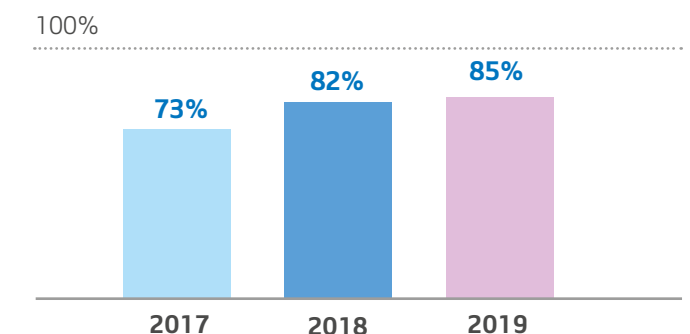
Adesão de avaliação de competências 360°*

Avaliações realizadas e feedbacks fornecidos



*Não participaram da avaliação 360° 12 (doze) colaboradores por não ter tempo mínimo exigido de 6 (seis) meses na posição ou na instituição e 2 (dois) gerentes por questões estratégicas.

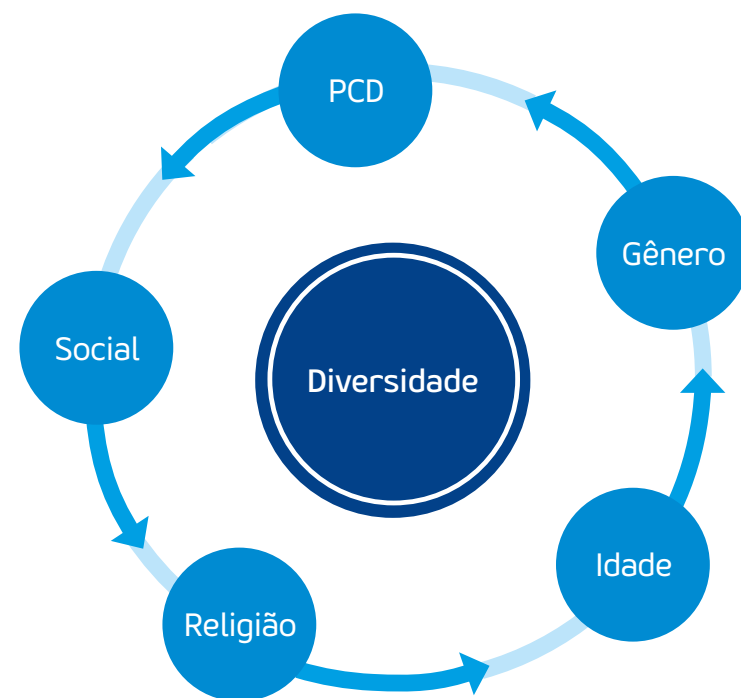
Adesão de avaliação de competência 180°



Diversidade

A promoção da igualdade e inclusão no nosso ambiente corporativo, com vistas à criação de um ambiente acolhedor e diverso para nossos colaboradores, hoje está baseada nas cotas legais do programa Jovem Aprendiz e na contratação de profissionais com deficiências (PCDs).

Em 2019, avançamos no cumprimento das metas para os dois grupos. Em PCDs, avaliamos mais de 400 profissionais, que resultaram em 100 novas contratações e no cumprimento do Termo de Ajuste de Conduta (TAC) que estava em aberto desde 2014. No programa Jovem Aprendiz, identificamos novo parceiro integrador e investimos no acompanhamento, o que resultou em 53% de efetivação de jovens no primeiro semestre de 2019. No ano anterior, o índice de aproveitamento havia sido de 25%. Também conduzimos cinco palestras de conscientização sobre Diversidade nas nossas unidades Bela Vista e Brasília.



Comunicação Interna

Voltada aos colaboradores, corpo clínico e prestadores de serviços, a estratégia de Comunicação Interna do Sírio-Libanês tem como principais objetivos engajar, reconhecer e informar nossos públicos, perpetuar a cultura organizacional e fazer com que a missão, a visão e os valores da instituição sejam percebidos e vividos no nosso dia a dia. Com isso, influenciamos a força de trabalho, buscando comprometimento e despertando o orgulho de pertencer à nossa instituição.

Partindo da premissa de que toda informação deve ser divulgada de forma segmentada, considerando o público, a área e o cargo de interesse, desenvolvemos canais específicos para os colaboradores e o corpo clínico. Entre eles, a Newsletter Giro 360°, um informativo semanal com um resumo das notícias da semana, e o Fique Ligado, que tem por objetivo divulgar informações de grande impacto e que precisam ser conhecidas pelas equipes em um prazo de 24 horas. A TV corporativa, os murais e a intranet são os demais canais. As informações são classificadas em quatro grandes grupos: pessoas, processos, serviços e compromisso social.

Em 2019, demos um passo importante para aumentar o engajamento dos nossos colaboradores com implementação do Workplace, uma plataforma disponibilizada pelo programa Workplace for Good, do Facebook, voltado a entidades filantrópicas. Trata-se de uma interface semelhante à da rede social, que permite interações entre os colaboradores sobre assuntos do universo de trabalho do Sírio-Libanês, dando-lhes voz e acesso à informação por meio também de dispositivos móveis. O processo de implantação da ferramenta durou 45 dias e foi concluído em fevereiro de 2019, com um total

de 75% de usuários ativos, o que superou a meta de alcançar 70% de usuários ativos nos três primeiros meses de implementação.

A intranet ainda é utilizada, mas está em migração para o Workplace, bem como os grupos no aplicativo Whatsapp, que estão em migração para o Workchat, a ferramenta do Workplace para conversas. Foi criado ainda o grupo Champions do Workplace, em que cada membro da equipe se torna um comunicador. Os grupos formados na ferramenta se tornaram o principal canal de comunicação entre os colaboradores, além de serem utilizados pelos gestores para avisos sobre as rotinas da instituição e reconhecimento das equipes.

A área de Comunicação Interna também conta com o apoio dos Agentes da Comunicação, que são colaboradores indicados pelas lideranças de diversas áreas que contribuem com a disseminação das informações da nossa instituição e do Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês. Ao todo, são 92 agentes distribuídos em todas as unidades, que recebem treinamentos sobre comunicação e reúnem-se mensalmente com a equipe de Comunicação Interna para compartilhar experiências e seu olhar sobre os acontecimentos que envolvem a instituição.

A comunicação voltada para o corpo clínico requer ainda a alimentação de canais e produção de conteúdo específico para esse público, além de eventos, cafés com a diretoria, integração e apoio ao relacionamento médico. A produção de newsletters, comunicados e notícias do Portal do Médico são acompanhadas de disparos de SMS e Whatsapp, e geralmente abordam grandes temas: processos, institucional, conhecimento, compromisso social e alertas.

CAPITAL INTELECTUAL

Conviver com uma equipe de excelência, colaborativa, inspiradora e transformadora nos permite compartilhar conhecimento, que também é fruto do nosso contínuo investimento nas áreas de ensino e pesquisa.



ENSINO [103-1, 103-2, 103-3]

Os programas de Ensino, capitaneados pelo Instituto de Ensino e Pesquisa (IEP) valorizam o corpo clínico do Sírio-Libanês e suas experiências, além de promover o protagonismo dos estudantes e a formação técnica e comportamental. Todos os cursos utilizam metodologias participativas e recursos tecnológicos que facilitam o aprendizado. Em 2019, 600 médicos do corpo clínico e 400 colaboradores participaram de atividades de ensino.

Em 2019, demos mais um importante passo na direção de difundirmos ainda mais conhecimento, ao lançarmos o EAD – Ensino à Distância - com o objetivo de aproximar profissionais de todo o país do conteúdo gerado no Sistema Sírio-Libanês, utilizando para isso ferramentas digitais. Já são oferecidos 11 cursos EAD, com carga horária de 20 horas, em áreas como saúde da família e atenção primária, radioterapia básica, compliance na saúde, entre outros. Para o ano de 2020, a perspectiva é de que a área de EAD contemple 25 diferentes cursos no total.

PRODUÇÃO DO ENSINO EM 2019



5.675

Alunos em 59 cursos de atualização e eventos



Número de cursos de Pós-Graduação Lato-Sensu:

39 turmas,
distribuídas em

25 cursos

737
alunos

CURSOS EAD 2019

Medicina

- Cuidados paliativos para não paliativistas

Multiprofissional

- Cuidador de Idosos
- Radioterapia Básica
- Diabetes na Atenção Primária
- UTI Humanizada



- Dor para não especialista
- Hipertensão na Atenção Primária

- Saúde da família e atenção primária
- Feridas e Curativos
- Ventilação Mecânica Básica

Gestão

- Compliance na Saúde

RESIDÊNCIA

Formados nos programas de residência 2019



Residentes Médicos (Residência Médica e Ano Adicional):

58



Especialização Médica:

16



Residência Uniprofissional e Multiprofissional:

99

Total **173**

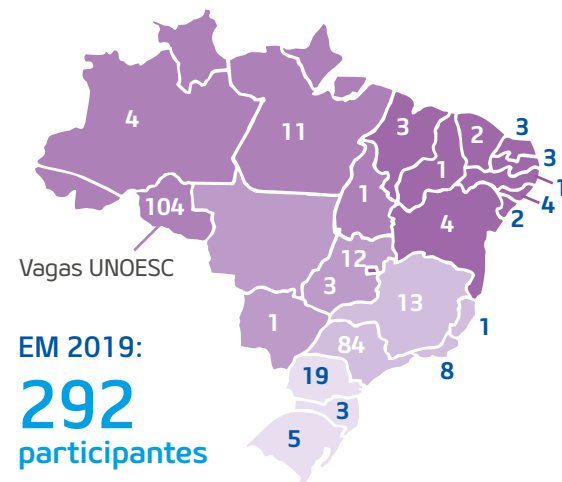
APOIO AO ENSINO MÉDICO (GRADUAÇÃO)



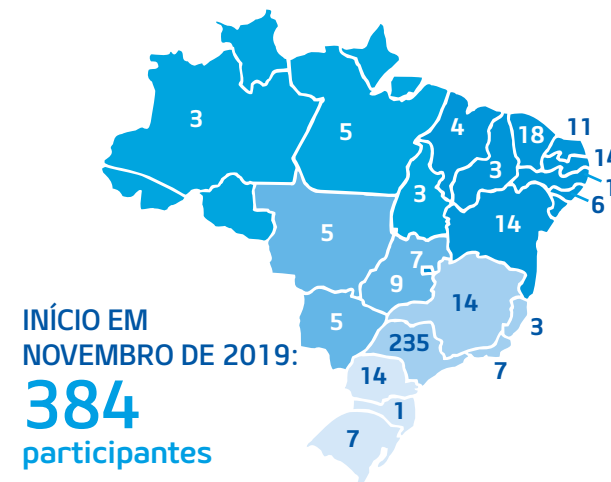
Experiência Sírio-Libanês: programa híbrido (à distância, com períodos presenciais)

- Palestras de curta duração à distância
- Interações via plataforma digital
- Acesso remoto às reuniões científicas
- Estágios e acompanhamentos das atividades de médicos do Sírio-Libanês

Experiência Sírio-Libanês - Turma I



Experiência Sírio-Libanês - Turma II



165

novos residentes iniciando em 2020



37

programas ativos



353

residentes no Sírio-Libanês distribuídos ao longo dos 2 ou 3 anos de programa



EM 2019, **550 alunos** de medicina de VÁRIAS REGIÕES DO BRASIL participaram do encontro.

PESQUISA

A pesquisa científica do Sírio-Libanês abrange dois campos de atuação: a pesquisa translacional e a pesquisa clínica. A pesquisa translacional é interdisciplinar e visa gerar conhecimento básico na área de saúde e promover transferência desse conhecimento para a prática médica, tendo como objetivo melhorar a saúde e o bem-estar de pacientes e da população em geral. Já a pesquisa clínica envolve primordialmente os estudos que envolvem o desenvolvimento de novas drogas, em parceria com a indústria farmacêutica ou desenhados e liderados por pesquisadores da instituição, um importante passo para a ampliação do acesso a novas drogas, em especial para pacientes do Sistema Único de Saúde.



218 alunos de mestrado e doutorado (número cumulativo)



13 linhas de pesquisa (mesmo que o ano passado)



233 trabalhos publicados



1) Produção da pesquisa

a. Número de trabalhos publicados: **233** (aumento de 15% sobre 2018)

b. Número de citações: **6.728** (aumento de 30% sobre 2018)

c. Números do programa de mestrado e doutorado:

i. Total de teses de mestrado desde 2013: **68**

ii. Total de teses de mestrado em 2019: **17**

iii. Total de alunos de mestrado matriculados: **61**

iv. Total de teses de doutorado desde 2013: **24**

v. Total de teses de doutorado em 2019: **05**

vi. Total de alunos de doutorado matriculados: **65**

Pesquisa Clínica

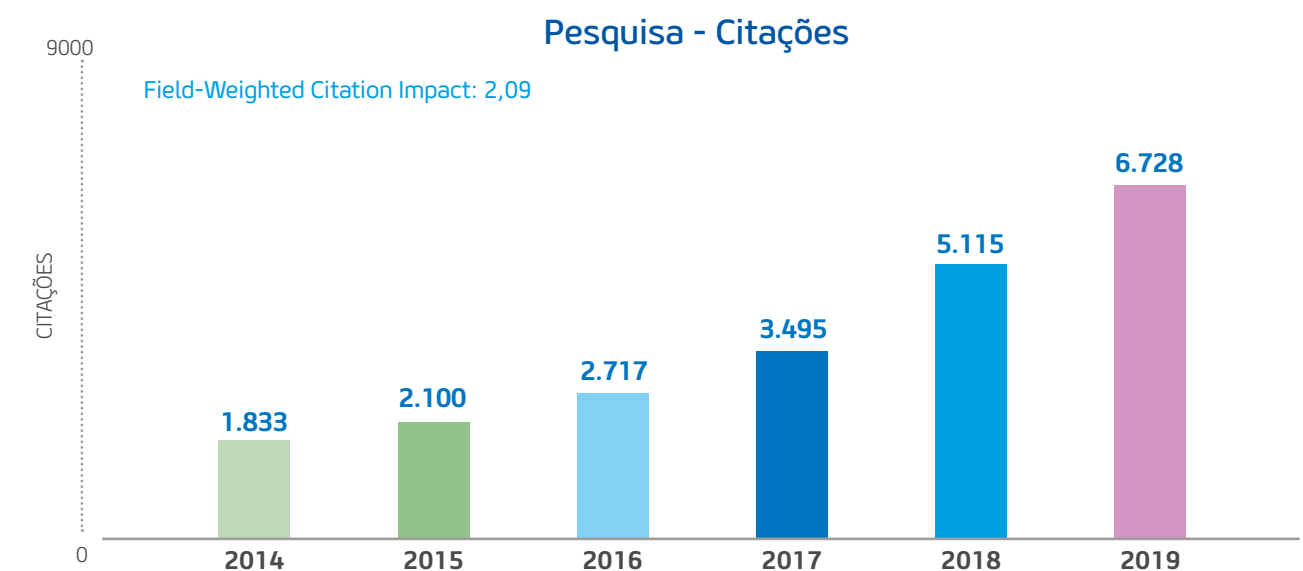
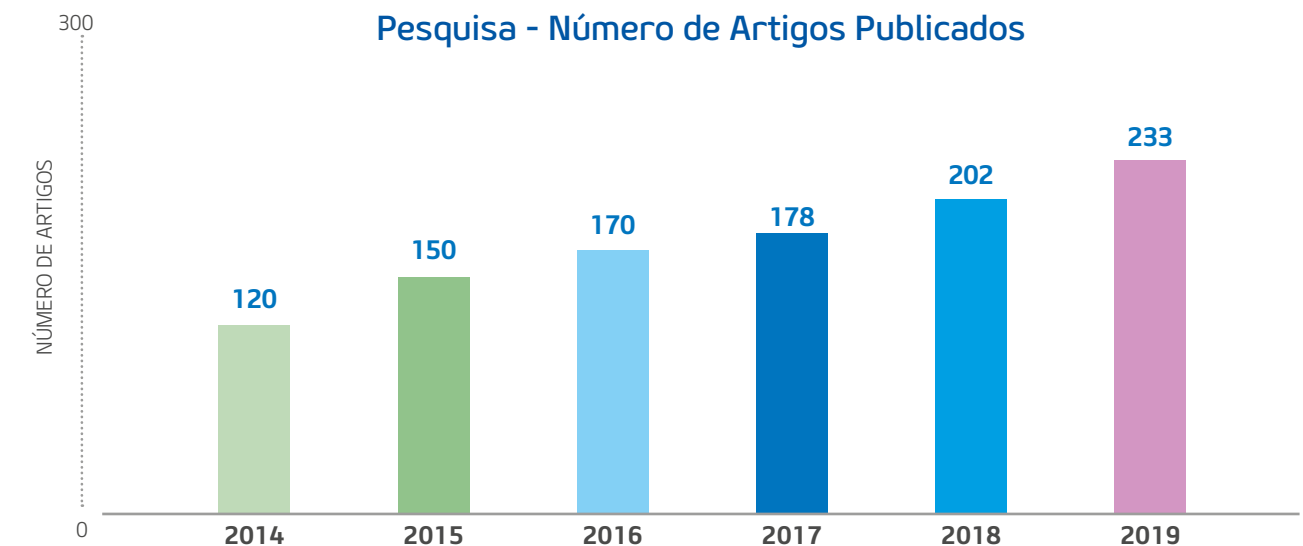
Local	Áreas	Protocolos ativos	Drogas	Sujeitos de pesquisa
Bela Vista São Paulo	• Oncologia	32	28	202
	• Hematologia			
	• Doenças inflamatórias intestinais			
	• Infectologia			
	• Diabetes			
• Bioengenharia de tecidos				
Brasília DF	• Oncologia	17	10	38
	• Hematologia			

Reuniões científicas

148 reuniões/mês

5.340 pessoas presentes/mês

84 especialidades



CAPITAL NATURAL

Como instituição de saúde, reconhecemos nossa dependência dos recursos naturais para gerarmos valor e empregamos estratégias de redução contínua dos impactos ambientais na nossa gestão, com a participação ativa dos colaboradores. O ano de 2019 trouxe a consolidação desses esforços, com a estruturação da área de Sustentabilidade Ambiental e grandes avanços no gerenciamento das emissões de gases de efeito estufa (GEE).



[103-1, 103-2, 103-3]

A sustentabilidade é parte de nossa estratégia: reforçamos isso em 2019 ao nos tornarmos signatários do Pacto Global da ONU, movimento que encoraja empresas do mundo todo a adotarem boas práticas em sua gestão através de 10 princípios nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. Na questão ambiental, estamos comprometidos desde 2011, quando começamos a realizar inventários de gases de efeito estufa (GEE). Medimos e registramos nossas emissões dentro dos três principais escopos, o que abrange emissões diretas e indiretas.

Mais do que mensurar, em 2019 avançamos também na redução e na compensação das emissões, com resultados palpáveis.

Com o Compromisso Sírio-Libanês Carbono Neutro, reduzimos nossas emissões de gases de efeito estufa em 15%, fruto da compra de energia de fontes renováveis certificadas, que geram os I-RECs (Certificado Internacional de Energia Renovável). Dessa forma, 40% da energia consumida em 2019 pelo Sírio-Libanês teve seu impacto ambiental mitigado com os I-RECs oriundos do Parque Eólico Palmares. Além disso, empreendemos ações de redução com foco em uma gestão eficiente dos gases, regeneração e recuperação energética dos resíduos.

Também buscamos a compensação das emissões que não conseguimos reduzir por meio da aquisição de créditos de carbono *Premium* fornecidos pela organização Sustainable Carbon. O projeto escolhido para a compensação do Sírio-Libanês é a Cerâmica CGM, que produz telhas e tijolos no município de Crato, no Ceará. Por meio dos recursos dos créditos de carbono, a cerâmica reduziu suas emissões ao abastecer seus fornos com combustíveis renováveis, como a serragem e a madeira de manejo florestal. Assim, a troca de combustível possibilitou a

EMISSÕES DE GEE (T CO₂e) [305-1, 305-2]

	2017	2018	2019
Emissões diretas (Escopo 1)	6.013,62	4.257,27	4.388,87
Combustão estacionária	986,09	1.186,42	1.159,41
Frota própria	2,05	2,05	4,12
Emissões fugitivas (ar condicionado, óxido nitroso)	4.991,95	3.068,80	3.225,34
Tratamento de efluentes	33,53	0	0
Emissões biogênicas decorrentes da queima de biomassa (Escopo1)	3,71	6,70	3,52
Emissões indiretas - Abordagem de localização (Escopo 2)	3.764,93	3.028,99	3.537,37
Emissões indiretas - Abordagem de escolha de compra (Escopo 2)	0	0	2.171,96
Emissões indiretas (Escopo 3)	2.992,39	1.754,50	1.018,68
Transporte e distribuição (upstream)	3,59	0,64	10,94
Resíduos gerados nas operações	1.489,90	1.259,09	0
Viagens a negócios	1.498,90	494,77	1.007,73
Emissões biogênicas decorrentes da queima de biomassa (Escopo 3)	0,83	4,16	130,55

redução das emissões de GEE na atmosfera e credenciou a empresa a negociar créditos no mercado internacional de carbono.

Outra ação em curso é um acordo com o Instituto de Ensino e Pesquisa (IEP) para neutralizar as emissões dos eventos com mais de 300 participantes.

A meta anual de redução das emissões de GEE foi fixada em 15%, indicador alinhado com o Mapa Estratégico da Instituição, e esse será o objetivo da melhoria contínua na gestão das emissões.

CONSUMO CONSCIENTE DE RECURSOS

Água [103-1, 103-2, 103-3]

Recurso renovável e de grande importância para o processo produtivo do Sírio-Libanês, a água é um tema de relevância em nosso planejamento. Gerenciamos com gestão automatizada de hidrômetros internos, manutenção anual preventiva dos poços e inspeções diárias do sistema pela equipe de encanadores. Em 2019, aumentamos o consumo de recursos hídricos fornecidos pela concessionária em razão da inauguração do Hospital Sírio-Libanês em Brasília. Nosso desafio é aumentar a eficiência no consumo de água e redução de desperdício.

CONSUMO DE ÁGUA (M³) [303-1]

	2017	2018	2019
Concessionária de abastecimento	115	201	246
Poços artesianos	152	98	86
Caminhão-pipa	0	0	0
Água de reuso	1,6	0	0
Total	268,6	299	332

Energia [103-1, 103-2, 103-3]

A energia é o principal insumo que utilizamos em nossos processos assistenciais, a gestão do consumo é realizada por meio de processos automatizados com medidores de energia, gráficos mensais de consumo e manutenção periódica das instalações, sempre com o objetivo contínuo de reduzir desperdícios e aumentar a vida útil dos equipamentos e dispositivos elétricos. Em 2019, registramos um aumento no consumo total de energia em virtude da entrada em operação da unidade de Brasília. Por outro lado, reduzimos de forma significativa o consumo de óleo diesel.

[302-1]

	2017	2018	2019
Óleo Diesel	650,48GJ	919,43GJ	418,27 GJ
Gás Natural	16.735,35GJ	19.996,81GJ	20.112,30 GJ
Energia Elétrica	146.012,4GJ	149.249,9GJ	168.108,77 GJ
Total	164.298,38GJ	170.166,14GJ	188.639,34 GJ
Intensidade Energética	997 MJ/m²	1030 MJ/m²	976,10 MJ/m²

Resíduos [103-1, 103-2, 103-3]

A correta gestão e destinação dos resíduos é um tema crucial para o Sírio-Libanês, uma vez que somos grandes geradores, alcançando o montante de 8,9 toneladas/dia. São resíduos de diferentes naturezas: comum e recicláveis (o que inclui a compostagem de resíduos orgânicos), infectantes (biológicos), perfurocortantes, carcaças, químicos perigosos e radioterápicos. Como signatários da Agenda Global Hospitais Verdes e Saudáveis e certificados com a ISO 14.001, buscamos a melhoria contínua nessa questão.

Em 2019, investimos R\$ 1.749.640,70 na gestão de resíduos, em uma operação estruturada que conta com 21 profissionais, entre auxiliares ambientais, líderes e engenheiro ambiental. Houve melhoria no processo de compostagem com o uso de contêineres na coleta e construção da nova área com câmara fria para guarda diária do resíduo orgânico para envio para ser transformado em adubo. Reciclamos ao longo do ano 1.220 toneladas de resíduos, o que permite ganhos ambientais e financeiros, com a redução de 5% nos custos com a destinação de resíduos.

Outro avanço na gestão de resíduos foi por meio da introdução do conceito de reaproveitamento nas áreas, com a destinação de vários resíduos descartados para serem reutilizados por outras áreas do Sírio-Libanês e instituições.

[306-2]

RESÍDUOS PERIGOSOS (t)

	2017	2018	2019	Destinação
Químico líquido (coprocessamento) / pilhas e baterias / eletrônicos	29	22	23	Reciclagem
Chapas de radiografias – recuperação da prata	0,515	0,850	0,150	Recuperação (incluindo recuperação de energia)
Químico perigoso sólido e líquido	56	52	56	Incineração (queima de massa)
Resíduo infectante/perfurocortante	721	713	741	Aterro sanitário (após o tratamento)
Rejeito radioterápico	0,307	0,337	0,198	Armazenamento no local
Lâmpadas (Unidades)	19.239	9.711	12.808	Encaminhadas para descontaminação

RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS (t)

	2017	2018	2019	Destinação
Resíduo orgânico	789	731	719	Compostagem
Papel, plástico, metal, vidro e outros*	393	421	500	Reciclagem
Plástico encaminhado como matéria-prima para confecção de saco plástico reciclado**	2	6	12	Recuperação (incluindo recuperação de energia)
Resíduo comum	1.202	1.217	1.205	Aterro sanitário

*Considera o peso das abas dos seguintes resíduos: papel, plástico duro + fardos c.c., metal, vidro, alumínio, papelão, projeto catadores, isopor, embalagens de álcool, manta tnt, tetra pak, máquina retorna machine, madeira.
** Considera o peso das abas (projeto plástico mole e seringas).

RESÍDUOS ENCAMINHADOS PARA RECICLAGEM (t)

	2017	2018	2019
Papelão	181	186	191
Papel	99	100	96
Plástico	84	107	113
Metal	11	10	22
Vidro	7	7	9
Alumínio	1	2	2
Pilhas e baterias	0,898	1,096	0,912
Raio X*	0,515	0,850	0,149
Isopor	5	5	6
Lâmpadas tratadas***	19.239	9.711	12.808
Eletrônicos**	12	4	4

*Refere-se a chapas de raio X encaminhadas para separação dos metais pesados e aproveitamento da película
**Resíduo eletrônico encaminhado para aproveitamento das peças em programas de inclusão digital
*** Unidades

OUTROS RESÍDUOS RECICLAGEM (t)

	2017	2018	2019
Embalagem de álcool gel	0,456	0,748	1,725
Manta TNT	1,520	3,751	3,163
Tetrapak	1,814	1,489	2,903
Plástico descaracterizado	0,319	1,895	2,735

% Segregação do Resíduo no HSL



CAPITAL FINANCEIRO

Em 2019, ano que o Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro cresceu 1,1%, segundo o Banco Central, observamos um crescimento da Receita Líquida de quase 13%, em comparação ao ano anterior. Isso é reflexo do aumento do volume de operações em São Paulo e também da inauguração do novo hospital em Brasília.



Em razão desta nova unidade, investimos na pré-operação e início da operação, situação comum a toda abertura de novas unidades – por isso é observado um aumento de quase 16% em nossos custos operacionais e 22% nas despesas relacionadas a pessoal. Assim, chegamos a um resultado EBITDA (Lucros antes de juros, impostos, depreciação e amortização) 12% menor na

comparação ao ano anterior, mas que reflete a consolidação da nova operação e também o crescimento em nossas unidades já existentes.

O balanço e o demonstrativo de resultado do exercício são auditados anualmente. Nosso Código de Conduta reforça o compromisso deste tema material através do item “Controles Financeiros e Contábeis”.

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS (EM MILHARES DE R\$)

	2018	2019
Receitas operacionais	2.025.514	2.274.849
Custos e despesas operacionais		
Medicamentos, materiais e serviços médicos	(756.920)	(873.868)
Despesa com pessoal e encargos	(630.645)	(759.239)
Despesas administrativas e gerais	(316.499)	(373.082)
Depreciações e amortizações	(88.834)	(111.045)
Provisão para perdas esperadas	(30.465)	(49.652)
Outras receitas (despesas) operacionais líquidas	(49.026)	13.060
	(1.872.389)	(2.153.826)
Superávit operacional antes do resultado financeiro	153.125	121.023
Receitas financeiras	27.164	25.852
Despesas financeiras	(52.560)	(75.950)
Despesas financeiras, líquidas	(25.396)	(50.098)
Superávit do exercício	127.729	70.925

DVA – DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO [201-1]

	2018	2019
Custos operacionais	37%	38%
Salários e benefícios	31%	33%
Investimentos comunitários*	7%	8%
Remuneração de capital de terceiros	2%	1%
Pagamentos ao governo	0%	0%
	77%	80%
Total	R\$ 1.559.080	R\$ 1.984.544,00
Valor econômico retido (R\$) (“valor econômico direto gerado” menos “valor econômico distribuído”)	R\$ 466.434	R\$ 290.305

Declaramos que as informações reportadas acima são passíveis de alteração, pois até a data da publicação do Relatório de Sustentabilidade 2018, o parecer final assinado pelos auditores sobre o Relatório de Demonstrações Financeiras ainda não havia sido publicado.

INVESTIMENTOS

Projeto/Atividade	Investimento (milhões de reais)	Breve descrição do investimento (tamanho, custo, duração)	Impactos atuais ou esperados (positivos/negativos)
Hospital Sírio-Libanês em Brasília	66,6 M	Desembolso total para a primeira fase de abertura do Hospital Sírio-Libanês em Brasília na ordem R\$161,6M, sendo que R\$ 66,6M em 2019 (R\$ 95,0 M em 2018), composto por infraestrutura de obras de alto padrão, equipamentos de última geração, mobiliário e tecnologia da informação.	Abertura do hospital geral em fevereiro de 2019, proporcionando a população de Brasília e região atendimento hospitalar de alto padrão e qualidade e gerando mais de 500 postos de trabalho em seu primeiro ano de operação.
Tecnologia da Informação	26,6 M	Atualização do parque, manutenção da operação considerando <i>softwares</i> , aplicações e segurança da informação, além de investimento em projetos de inovação e estratégicos de ampliação.	Garantir a manutenção da operação com velocidade adequada e acompanhamento do paciente; reduzir o risco de falhas sistêmicas; melhorar proteção de dados e evitar vazamentos de informações; e aumentar a experiência digital dos pacientes.
Renovação do Parque Tecnológico	23,3 M	Renovação do parque de máquinas e equipamentos da instituição, priorizando a modernização e substituição dos itens próximos do fim da vida útil.	Atualização do parque, manutenção da operação, considerando <i>softwares</i> , aplicações e segurança da informação, além de investimentos em projetos de inovação e estratégias de ampliação.
Saúde Corporativa	8,2 M	Inauguração de unidades do projeto de Saúde Corporativa, iniciativa criada para auxiliar as companhias na gestão da saúde de seus colaboradores e dependentes, promovendo a melhora dos indicadores de qualidade de vida e coordenando a utilização do acesso aos serviços médicos.	Pioneirismo, sendo o primeiro hospital privado no Brasil a acreditar, investir, comprovar e lançar no mercado uma estratégia de saúde corporativa pautada pelos princípios da atenção primária à saúde, oferecendo esse modelo de atendimento in loco ou em unidades externas exclusivas para atendimento dos colaboradores e dependentes.
Retrofit Raio X e Tomo	7,7 M	Continuidade do projeto de revitalização das áreas de Raio X e Tomografia (R\$ 4,9 M desembolsados em 2018). Obra prevista em 5 fases.	Retrofit das instalações, adequando e modernizando o espaço para maior conforto dos pacientes e melhorias nos processos, além de substituição de 3 aparelhos de Raio X e 2 tomógrafos.
Ampliação da Medicina Nuclear	6,5 M	Início das obras de adequações de infraestrutura e atualizações tecnológicas, além de ampliação de estrutura da Medicina Nuclear do hospital (R\$ 7,2 M para 2020).	Melhorias de infraestrutura e atualização tecnológica visando aperfeiçoar a segurança dos procedimentos e atendimento dos mais altos níveis de excelência na realização dos diagnósticos e terapias.
Aceleradores Lineares	5,8 M	Radioterapias das unidades Bela Vista e Brasília equipadas com TrueBeam™ Radiotherapy System da Varian	Oferta de solução avançada no tratamento do câncer. Trata alvos em movimento com precisão e velocidade avançadas e atua em ocorrências de câncer em qualquer lugar no corpo onde o tratamento de radiação é indicado, incluindo pulmão, mama, próstata, cabeça e pescoço
Retrofit Unidade Itaim	5,4 M	Início do projeto de revitalização das instalações da Unidade de Itaim (R\$ 4,4 M para 2020)	Retrofit das instalações, adequando e modernizando o espaço para maior conforto dos pacientes e melhorias nos processos.
Ampliação do Pronto Atendimento Adulto	5,1 M	Continuidade das obras de reforma e ampliação do Pronto Atendimento Adulto (R\$ 4,1 M para 2020).	Ampliação das áreas de consultórios e observação e melhorias na infraestrutura a fim de melhorar os fluxos operacionais e de paciente, aumentando conforto e agilidade dos atendimentos. Inauguração do PA Cardiovascular, com acesso separado para as emergências cardiológicas.
Outros (+ de 50 iniciativas)	33,20 M		

INVESTIMENTOS SOCIAIS

Como hospital filantrópico, está em nossa essência, desde a fundação, o envolvimento da sociedade na atração de recursos e viabilização de projetos em prol do bem comum. Para potencializar essa missão, em 2019 o Sírio-Libanês estruturou a área de Investimentos Sociais, que tem como objetivo reunir os projetos sociais e institucionais passíveis de receber investimentos de pessoas físicas e jurídicas. Estão organizados em cinco iniciativas:

- Infraestrutura e Tecnologia
- Inovação
- Responsabilidade Social
- Sustentabilidade Ambiental
- Ensino e Pesquisa

A área tem como principais atribuições manter o espírito filantrópico de nossa instituição, acolher doadores e desenvolver relatórios para apresentar à sociedade as atividades dos projetos investidos, de modo a zelar pelo vínculo entre as partes e construindo projetos que serão legados para toda a sociedade. Em 2019, a área recebeu R\$ 13.478.979,73, alocados nas áreas de Responsabilidade Social (Abrace seu Bairro e Ambulatório de Filantropia), Instituto de Ensino e Pesquisa (IEP) e Fundo de Investimentos Sociais do Sírio-Libanês.

Captação de
R\$13.478.979,73
 em 2019

Aos que apoiaram a missão da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês por meio de suas doações em 2019, nossos sinceros agradecimentos:

Alfredo Nagib Rizkallah

Associação Comendador Assad Abdalla-Corgie Abdalla Haddad

Cristian Baumgart Stroczyński e Camila Cassia Capel

José Alberto de Camargo

Orlando Giacomo Filho

Paulo Roberto Rocha Antunes de Siqueira

Pharmacia Artesanal Ltda

Sociedade Brasileira de Dermatologia

Vania M. B. Marinho

E em especial aos grandes beneméritos:

ASSOCIAÇÃO COMENDADOR ASSAD ABDALLA CORGIE ABDALLA HADDAD

Fundada em 1977 com os recursos deixados por Corgie e posteriormente pela filha Wagih Abdalla Abras, teve como finalidade perpetuar a doação e o comprometimento de Assad e Corgie junto às instituições sociais, religiosas e educacionais da coletividade árabe.

ORLANDO DI GIACOMO FILHO (in memoriam)

O advogado Dr. Orlando Di Giacomo Filho (in memoriam), fundador do Centro de Estudos das Sociedades de Advogados (Cesa), atuou por 47 anos no Demarest & Almeida Advogados, escritório de advocacia do qual era sócio. Em seu testamento, registrou o desejo de contribuir para a causa da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês, que possui a filantropia como essência e investe em melhorias para a promoção da saúde e bem-estar na sociedade. O recurso recebido será destinado a projetos de ensino e pesquisa oncológica do Hospital que serão iniciados em 2020.

PERSPECTIVAS FUTURAS

Epidemias têm um começo, um meio e um fim. Quando se está no começo, o fim parece impossível. Mas todas as epidemias acabam. E tão logo terminam, outros desafios começam. E assim seguimos no ciclo da vida, caminhando rumo ao futuro. Trabalhamos nos últimos 98 anos para criar uma instituição fundada no princípio da responsabilidade social, que luta por uma sociedade mais justa e fraterna. São esses valores que nos prepararam para enfrentar a pandemia provocada pelo vírus SARS-CoV-2 e responsável por uma síndrome do desconforto respiratório agudo, batizada de COVID-19. Nossa preocupação em cuidar dos brasileiros e compartilhar informação e conhecimento permearam nossa atuação durante o começo de 2020.

Fomos rápidos e criamos um plano de contingência, antecipando um aumento expressivo na busca por assistência médico hospitalar. Adaptamos nossos processos e até nossa infraestrutura para garantir um atendimento seguro aos nossos pacientes e proteger nossos colaboradores. Mudamos o fluxo do pronto atendimento e estipulamos andares especiais para atendimento de pacientes com suspeita de COVID-19 e leitos de UTI isolados.

Tivemos um cuidado muito grande com nossa equipe. Passamos a testar todos os colaboradores que apresentaram sintomas. Tiramos os profissionais com mais de 60 anos, ou que apresentassem comorbidades, da linha de frente. Treinamos os profissionais de saúde a usarem Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), por meio de vídeos e orientações a distância. Colocamos o maior número possível de colaboradores em *home office*. Nossa meta foi uma só: proteger, proteger e proteger.

Acionamos nossas plataformas de colaboração com o sistema público de saúde para ajudar no enfrentamento da pandemia. O Sírio-Libanês se fez presente no comitê de crise do Ministério da Saúde para apoiar o trabalho em todo Brasil, otimizando os recursos que já existem para fornecerem assistência e inteligência ao trabalho dos profissionais da saúde no sistema público.

Projetos do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (PROADI-SUS), do triênio 2018-2020, foram expandidos para contemplar mais unidades e ampliar o alcance em todo o País. Foi o caso do “Lean nas Emergências”, que criou planos de crise, avaliação de catástrofe, fluxos de atendimento e plano de emergência hospitalar para os hospitais atendidos, além de oferecer consultoria para mais de mil hospitais públicos. Já o “Regula Mais Brasil” ampliou sua equipe de teleconsultores para receber ligações de qualquer lugar do País, com uma capacidade médica de 72 teleconsultorias por hora.

Oferecemos ao Ministério da Saúde dados operacionais do SUS por meio do projeto “Sala de Comando”, que informa em tempo real 280 indicadores estratégicos. O Sírio-Libanês, em sua missão de compartilhar, entende que o conhecimento é fundamental em um cenário de crise epidemiológica. Sem dados, não é possível ter inteligência. E sem inteligência, não podemos fazer a gestão adequada.

Nossas áreas de ensino e pesquisa também se engajaram nas ações de enfrentamento. O Sírio-Libanês Ensino e Pesquisa ofereceu

quatro cursos a distância gratuitos relacionados à COVID-19, e deu 50% de desconto em toda a sua grade. O hospital também participou da Coalizão COVID Brasil, grupo também composto pelos hospitais Albert Einstein, HCor, Moinhos de Vento, Beneficência Portuguesa, Oswaldo Cruz e pela Rede Brasileira de Pesquisa em Terapia Intensiva (BRICNet), junto ao Ministério da Saúde, para avaliar a eficácia e segurança de três medicamentos no combate à COVID-19. O Sírio-Libanês também fez a condução de estudos próprios, como o uso de plasma de convalescentes e anticoagulantes.

Estamos mantendo nosso compromisso social, abraçando nossa responsabilidade para garantir um futuro melhor. Vamos sair mais fortes dessa pandemia, mas como vamos sair depende de como exercemos nossa responsabilidade social. Aceleramos nossa capacidade inovadora, trouxemos plataformas de tecnologia que permitiram análises por meio de algoritmos para extrair inteligência dos dados, para criar sistemas que estão contribuindo para ajudar os pacientes em um momento tão difícil. Nosso trabalho para ajudar a saúde do Brasil deixará um legado que poderá ajudar o SUS a enfrentar os novos desafios que o futuro trará. O conhecimento que passamos para a saúde pública no Brasil ajudará a transformar essas unidades, tornando-as mais eficientes. Nossa história nos preparou para sermos os líderes desse movimento de transformação em busca de um novo amanhã, mais próximo, mais justo e conectado. Rumo a um futuro melhor para todos.

Dr. Paulo Chapchap - Diretor Geral



ANEXOS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI [102-55]

GRI Standard	Indicador	Página/Informações	Omissões	Verificação Externa
Perfil Organizacional				
GRI 102 Indicadores Gerais 2016	102-1	Relate o nome da organização.	"Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês."	Sim
	102-2	Relate as principais marcas, produtos e serviços.	13	Sim
	102-3	Relate a localização da sede da organização.	Bela Vista - São Paulo	Sim
	102-4	Relate o número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.	A totalidade das operações ocorre no Brasil.	Sim
	102-5	Relate a natureza da propriedade e forma jurídica da organização.	Associação privada; entidade sem fins lucrativos.	Sim
	102-6	Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	14	Sim
	102-7	Relate o porte da organização:	10	Sim
	102-8	Relate o número total de empregados, discriminados por contrato de trabalho e gênero.	72	Sim
	102-9	Descreva a cadeia de fornecedores da organização.	38	Sim
	102-10	"Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização."	15	Sim
	102-11	Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.	28	Sim
	102-12	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	Rede Global Hospitais verdes e saudáveis, GHG Protocol e Pacto Global da ONU	Sim
	102-13	Liste a participação em associações (p. ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização:	ANAHP (Associação Nacional dos Hospitais Privados)	Sim



GRI Standard	Indicador	Página/ Informações	Omissões	Verificação Externa
Estratégia				
102-14	Apresente uma declaração do principal tomador de decisão da organização (p. ex.: diretor-presidente, presidente do conselho de administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	9		Sim
Ética e Integridade				
102-16	Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	24		Sim
Governança				
102-18	Relate a estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique quaisquer comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possuam impactos econômicos, ambientais e sociais.	26		Sim
Stakeholders				
102-40	Apresente uma lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.	5		Sim
102-41	Relate o percentual do total de empregados cobertos por 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.		Sim
102-42	Relate a base usada para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento.	5		Sim
102-43	Relate a abordagem adotada pela organização para engajar <i>stakeholders</i> , inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório.	5		Sim
102-44	Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de <i>stakeholders</i> que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.	7		Sim

GRI 102
Indicadores
Gerais 2016

GRI Standard	Indicador	Página/ Informações	Omissões	Verificação Externa
Práticas de Relato				
102-45	Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização.	Este relatório cobre todas as unidades da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês.		Sim
102-46	Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos.	5		Sim
102-47	Liste todos os Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	7		Sim
102-48	Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	Ajuste dos temas materiais e das metas internacionais de segurança		Sim
102-49	Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.	Inclusão do Hospital de Brasília		Sim
102-50	Período coberto pelo relatório (p. ex.: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	5		Sim
102-51	Data do relatório anterior mais recente (se houver).	O Relatório de Sustentabilidade 2018 foi publicado em Abri de 2019		Sim
102-52	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc.).	5		Sim
102-53	Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	6		Sim
102-54	Relate a opção "de acordo" escolhida pela organização.	5		Sim
102-55	Sumário de Conteúdo da GRI	99		Sim
102-56	Relate a política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.	6		Sim
Tema Material: Desempenho Econômico				
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	93		Sim
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	93		Sim
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	93		Sim
GRI-201 Desempenho Econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	93	Sim

GRI 102
Indicadores
Gerais 2016

GRI-103
Forma de
Gestão 2016

GRI Standard	Indicador	Página/ Informações	Omissões	Verificação Externa
Tema Material: Energia				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	90	Sim
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	90	Sim
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	90	Sim
GRI-302 Energia 2016	302-1	Consumo de energia	90	Sim
Tema Material: Água				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	90	Sim
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	90	Sim
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	90	Sim
GRI-303 Água 2016	303-1	Total de retirada de água por fonte	90	Sim
Tema Material: Emissões				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	89	Sim
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	89	Sim
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	89	Sim
GRI-305 Emissões 2016	305-1	Emissões Diretas (Escopo 1)	89	Sim
	305-2	Emissões indiretas provenientes de energia (Escopo 2)	89	Sim
Tema Material: Resíduos				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	90	Sim
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	90	Sim
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	90	Sim
GRI-306 Resíduos e Efluentes 2016	306-2	Resíduos por tipo e método de disposição.	91	Sim
Tema Material: Saúde e segurança no trabalho				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	73	Sim
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	73	Sim
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	73	Sim
GRI-403 Saúde e segurança do colaborador 2016	403-2	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero.	75	Sim
Tema Material: Treinamento e Desenvolvimento				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	78	Sim
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	78	Sim
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	78	Sim
GRI-404 Treinamento 2016	404-1	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	79	Sim

GRI Standard	Indicador	Página/ Informações	Omissões	Verificação Externa
Tema Material: Saúde e Segurança do paciente				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	50	Sim
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	50	Sim
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	50	Sim
GRI-416 Saúde e Segurança do consumidor 2016	416-1	Percentual de categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias	100%	Sim
Tema Material: Acesso à Saúde				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	62	Sim
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	62	Sim
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	62	Sim
		Nº de pacientes atendidos nas unidades do IRSSL	64	Sim
Tema Material: Promoção da saúde				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	67	Sim
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	67	Sim
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	67	Sim
		Número de atendimentos realizados	67	Sim
Tema Material: Filantropia				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	66	Sim
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	66	Sim
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	66	Sim
		Ações voltadas a comunidade do entorno da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês	67	Sim
Tema Material: Experiência do Paciente				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	43	Sim
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	43	Sim
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	43	Sim
		Avaliação da satisfação com os serviços prestados	47	Sim
Tema Material: Educação				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	83	Sim
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	83	Sim
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	83	Sim
		Número de alunos (Graduação, Pós Graduação, EAD)	84	Sim

CARTA DE ASSEGURAÇÃO



KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.
 Rua Arquiteto Olavo Redig de Campos, 105, 6º andar - Torre A
 04711-904 - São Paulo/SP - Brasil
 Caixa Postal 79518 - CEP 04707-970 - São Paulo/SP - Brasil
 Telefone +55 (11) 3940-1500
 kpmg.com.br

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

Ao Conselho de Administração, Acionistas e Demais Partes Interessadas
Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês
 São Paulo - SP

Introdução

Fomos contratados pela Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio Libanês ("Hospital Sírio-Libanês" ou "Companhia") com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2019, relativas ao ano findo em 31 de dezembro de 2019.

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 Relatório de Sustentabilidade 2019 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 Relatório de Sustentabilidade 2019, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI e a metodologia desenvolvida globalmente pela KPMG para asseguração de informações socioambientais divulgadas em relatórios de sustentabilidade, denominada KPMG Sustainability Assurance Manual – KSAM, aplicáveis às informações não financeiras históricas.

Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2019, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada, e firma-membro da rede KPMG de firmas-membro independentes e afiliadas à KPMG International Cooperative ("KPMG International"), uma entidade suíça.

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda., a Brazilian limited liability company and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity.



Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI e a metodologia KPMG Sustainability Assurance Manual – KSAM consiste principalmente de indagações à administração do Hospital Sírio-Libanês e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2019, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração 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 Relatório de Sustentabilidade 2019, 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 Relatório de Sustentabilidade 2019 e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2019, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) planejamento dos trabalhos: consideração da materialidade dos aspectos para as atividades do Hospital Sírio-Libanês, 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 Relatório de Sustentabilidade 2019 do Hospital Sírio-Libanês. 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 Relatório de Sustentabilidade 2019 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 Relatório de Sustentabilidade 2019 do Hospital Sírio-Libanês;
 - análise de evidências que suportam as informações divulgadas;
 - Aplicação remota destes procedimentos, assim como dos itens (b) e (c);
- (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 Companhia;

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

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada, e firma-membro da rede KPMG de firmas-membro independentes e afiliadas à KPMG International Cooperative ("KPMG International"), uma entidade suíça.

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda., a Brazilian limited liability company and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity.



Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção razoável. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguarção razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2019 do Hospital Sírio-Libanês.

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 Relatório de Sustentabilidade 2019 do Hospital Sírio-Libanês, 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, 16 de abril de 2020

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.


Ricardo Algis Zibas
Sócio-Diretor

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada, e Irmã-membro da rede KPMG de firmas-membro independentes e afiliadas à KPMG International Cooperative ("KPMG International"), uma entidade suíça.

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda., a Brazilian limited liability company and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Conselho Deliberativo (2018 – 2021)

Denise Alves da Silva Jafet
Presidente

Vivian Anauate Elito Maluf
Vice-presidente

Lenah B. Cochrane Cutait
Secretária Geral

Leda Yazbek Sabbagh
1ª secretária

Membros Efetivos

Adele Zarzur Kherlakian
Adriana Abdalla Hannud Rizkallah
Adriana P. Penteadó Camasmie
Ana Claudia Tuma Zacharias
Angela Cutait Vasto
Angela Haidar Chede
Angela Zogbi de Oliveira
Camila Camasmie
Carin Lucia K. Mofarrej
Cecília Rizkallah Camasmie
Celia Cury Chohfi
Claudia Chohfi
Claudia Zarzur Saad
Cristiane Tamer Lotaif
Dora Camasmie Jeraissati
Dulce A. Camasmie Abdalla
Edith Eduardo Jafet Cestari
Edmea Eduardo Jafet
Eliane Cury Nahas
Fernanda Jeraissati Dib
Flavia Chohfi Cury Zogbi
Gabriela Jeraissati Saba
Georgia Abdalla Hannud
Gisele Zarzur Maluf
Grace Tamer Lotaif Cury
Irene M. Jafet Panelli
Leonor Alexis Zacharias
Maria de Lourdes Flaifel J. Franco
Marcelle Salim Daher El Khouri

Maria Angela Atallah
Maria da Glória Flaifel V. Martins
Maria Helena Andraus Cintra
Maria Lucia Naccache Cassia
Mariana Zaher
Marilena Camasmie Razuk
Marta Kehdi Schahin
Mary Calfat Maldaun
Milena Abdalla Hannud
Milene Calfat Maldaun
Monique Penteadó Rodrigues Haidar
Nadia Bonduki
Neide Salemi
Neuza Neif Nabhan
Regina Atallah Sallum
Renata Chammas Bonetti
Renata Rizkallah
Ruth Salem Sader
Sandra Sarruf Chohfi
Shirley Chohfi Cury Zarzur
Silvana Dacca Curi
Silvana Said Haidar
Sylvia Suriani Sabie
Sylvia Suriani Sabie
Vera A. Jafet Kehdi
Vera Christina Saliba Abdalla
Vera Lucia Zaher Rutherford
Vilma Calfat Jafet

Suplentes

Laura Emilia Calfat Chammas
Marina Camasmie
Silvane Racy Curi
Leda Haidar
Mirella Sader Borges

Diretoria de Senhoras (2018–2021)

Marta Kehdi Schahin – *Presidente*
Dulce A. Camasmie Abdalla – *1ª Vice-Presidente*
Vera Jafet Kehdi – *2ª Vice-Presidente*
Georgia Abdalla Hannud – *Secretária Geral*
Maria Angela Atallah – *1ª Secretária*
Maria Helena Andraus Cintra – *Tesoureira Geral*
Claudia Chohfi – *1ª Tesoureira*
Renata Rizkallah – *2ª Tesoureira*
Sandra Sarruf Chohfi – *Diretora Estatutária*
Marilena Camasmie Razuk – *Diretora Estatutária*
Sylvia Suriani Sabie – *Diretora Estatutária*
Edith Jafet Cestari – *Diretora Estatutária*
Angela Haidar Chede – *Diretora Estatutária*

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 abril de 2020)

Paulo Chapchap
Diretor Geral

Edi Carlos Reis de Souza
Diretor de Operações Corporativas

Ailton Bomfim Brandao Junior
Diretor Tecnologia da Informação

Aline de Almada Messias
Diretora Jurídica e de Compliance

Carlos Alberto Marsal
Diretor Financeiro

Karen Ramirez
Diretora Gestão de Pessoas e Cultura Organizacional

Anderson Cremasco
Diretor Serviços Compartilhados

Fabio Henrique Gregory
Supte. Consult. Novos Negócios

Fabio Patrus Mundim Pena
Diretor Unidades Externas

Fernando Ganem
Diretor Governança Clínica

Gustavo Fernandes
Diretor Geral do Hospital Sírio-Libanês em Brasília

Jose Mauro Vieira Junior
Dir. Inst. Qualidade e Segurança

Luiz Fernando Lima Reis
Diretor Ensino e Pesquisa

Paulo Ishibashi
Diretor Relações com o Mercado

Rafael Lopes Ribeiro
Supte. Laboratório de Inovação

Rute de Freitas
Diretora Capacidade e Operações

Vania Rodrigues Bezerra
Supte. Responsabilidade Social

Wania Regina Mollo Baia
Diretora Assistencial

Conselho Fiscal (2018 – 2021)

Membros efetivos:

Guilherme Malouf

Patrícia Valente Stierli

Victor Athie Simão

Suplente:

Pierre Moreau

Conselho de Administração (2018 – 2021)

Marta Kehdi Schahin

Presidente

Alfredo Salim Helito

Angela Haidar Chede

Claudia Chohfi

Dulce A. Camasmie Abdalla

Edith Jafet Cestari

Eduardo Genaro Mutarelli

Luiz Henrique Maksoud

Paulo Cesar Ayroza Galvão

Raul Calfat

Ricardo Fonseca de Mendonça Lima

Tadeu Carneiro

William Carlos Nahas

Créditos

Coordenação

Gerência de Comunicação Institucional
Diretoria de Gestão de Pessoas e Cultura Organizacional
Gerência de Sustentabilidade Ambiental
Diretoria de Serviços Compartilhados

Consultoria em Sustentabilidade

Lanakaná

Produção

Duecom Comunicação

Fotografia

Rodrigo Guimarães
Freepik

Ícones

Criados por Becris, Chanut, Cursor Creative, dDara, Dave Gandy, Eucalyp, Freepik, Geotatah, Good Ware, Itim2101, Nhor Phai, Nikita Golubev, Pause08, Phatplus, Pixel Buddha, Pixel Perfect, Smashicons, Those Icons e Zlatko Najdenovski via www.flaticon.com

Procuramos neste relatório ilustrar as realizações com imagens de quadros que nossos colaboradores produziram dentro dos workshops preparatórios para a certificação Planetree, explicada na página 49 deste relatório. Também utilizamos fotos de nossos colaboradores e pacientes. A forma que encontramos de agradecer-los! São eles que melhor representam o que somos e o que desejamos: contribuir para uma sociedade mais justa e fraterna!





 /hospitalsiriolibanes

 /hsiriolibanes

 /hospitalsiriolibanes

 company/hospitalsiriolibanes

www.hospitalsiriolibanes.org.br



**HOSPITAL
SÍRIO-LIBANÊS**