



**hcor**

ASSOCIAÇÃO  
BENEFICENTE SÍRIA

Relatório de  
Sustentabilidade  
**2022**

Temos orgulho de apresentar o **Relatório de Sustentabilidade 2022**, referente à nossa jornada ESG no último ano, os avanços e as iniciativas estratégicas para potencializar e perpetuar a geração de valor do Hcor.



## MAPA DE GERAÇÃO DE VALOR

Conheça abaixo os diferenciais ESG abordados em cada capítulo dessa publicação



### Governança

#### O HCOR (PÁG. 10)

- Nossa experiência e estrutura para fazer a diferença na vida de milhares de pessoas todos os dias.

#### EXCELÊNCIA (PÁG. 38)

- Ganhos de eficiência para atender cada vez mais pacientes.
- Avanços na qualidade assistencial que salvam vidas.
- Inovação contínua e pioneirismo nos avanços da saúde no País.
- Experiência do paciente contribuindo para desfechos positivos.
- Disseminação de conhecimento e expertise por meio do Ensino e Pesquisa.
- Reputação reconhecida e alinhamento às melhores práticas globais.
- Engajamento do corpo clínico para manter o Hcor entre uma das principais instituições de saúde do País.

### Social

#### CUIDAR DE QUEM CUIDA (PÁG. 52)

- Nossa experiência e estrutura para fazer a diferença na vida de milhares de pessoas todos os dias.
- Time alinhado, experiente e em contínuo desenvolvimento, contribuindo para a qualidade da assistência.
- Compromisso com a diversidade e a inclusão.

#### IMPACTO SOCIAL (PÁG. 65)

- Atuação junto ao Ministério da Saúde por meio do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (PROADI-SUS).
- Nossa trajetória de filantropia, atuando na redução da desigualdade no acesso à saúde.

### Ambiental

#### GESTÃO (PÁG. 77)

- Evolução contínua na infraestrutura para uma operação cada vez mais ecoeficiente.
- Revisão de processos e aculturação para reduzir o consumo de recursos naturais e geração de resíduos.

# Sumário



<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>4</b>	<b>EXCELÊNCIA</b> .....	<b>38</b>
Sobre o Relatório .....	5	Cuidado multidisciplinar .....	39
Mensagem da Presidente da Associação Beneficente Síria.....	6	Instituto de Ensino.....	48
Mensagem da Presidente do Conselho de Administração .....	7	Instituto de Pesquisa .....	50
Mensagem do CEO.....	8	<b>CUIDAR DE QUEM CUIDA</b> .....	<b>52</b>
<b>O HCOR</b> .....	<b>10</b>	Nosso time .....	53
Nossa atuação .....	11	Relacionamentos.....	61
Trajectoria.....	16	<b>RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL</b> .....	<b>63</b>
<b>GERAÇÃO DE VALOR</b> .....	<b>21</b>	Gestão Responsável .....	64
Planejamento Estratégico .....	22	Impacto social.....	65
Destaques de 2022 .....	25	Gestão ambiental.....	77
Reconhecimentos.....	30	<b>ANEXOS</b> .....	<b>81</b>
<b>GOVERNANÇA</b> .....	<b>31</b>	Perspectivas .....	82
Estrutura de governança .....	32	Sumário GRI Standards .....	83
Gestão de riscos, ética e <i>Compliance</i> .....	35	Mapa de ODS.....	87
Privacidade e segurança da informação .....	37	Mapa de Capitais.....	89
		Diretoria e Conselhos.....	90

CAPÍTULO 1

# introdução

Sobre o Relatório .....	5
Mensagem da Presidente da Associação Beneficente Síria.....	6
Mensagem da Presidente do Conselho de Administração .....	7
Mensagem do CEO.....	8

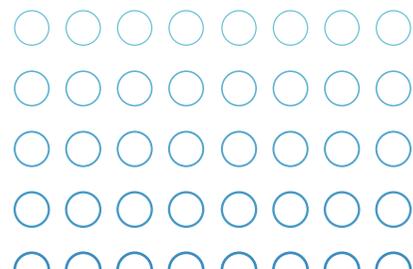
ODS



# Sobre o relatório

GRI 2-3

É com muita satisfação que apresentamos o nosso Relatório Anual de Sustentabilidade, trazendo à sociedade as realizações ao longo do ano de 2022, que nos guiaram no nosso propósito de cuidar das pessoas e fortalecer a saúde.



As próximas páginas apresentarão os destaques do ano, nossos desafios e evolução.

Essa publicação, desenvolvida de acordo com as melhores práticas globais de reporte, mostra nosso compromisso com a gestão ESG e a transparência em todo o trabalho assistencial e de gestão.

## Boa leitura!



No decorrer dos capítulos e subcapítulos, destacamos os indicadores **Global Reporting Initiative (GRI)** com o símbolo "**GRI XXX-X**". Você também encontra o sumário completo na página 83.



Nosso Relatório está alinhado à Agenda 2030, que visa alcançar os **17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)** propostos pela ONU. Você acessa o mapa completo que relaciona o nosso conteúdo aos ODS na página 87.



Também adotamos as diretrizes do Conselho Internacional para o **Relato Integrado (IIRC)**. Acesse o mapa de capitais na página 89 para conhecer as páginas nas quais cada capital é abordado neste relatório.

[Clique nos logos das diretrizes para saber mais.](#)

# Mensagens da liderança

GRI 2-22

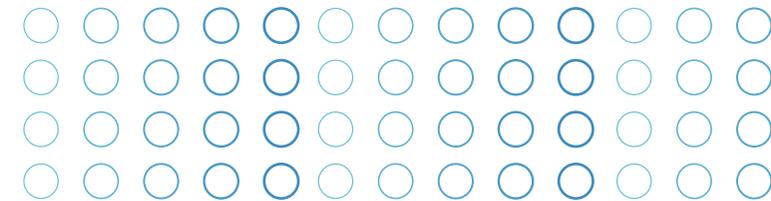
**Há mais de 30 anos atuo na Associação Beneficente Síria e sinto imenso orgulho de fazer parte de uma instituição que se dedica a fazer o bem.** Contribuir para a melhoria da vida de milhares de pessoas é algo que estimula nossa atuação centenária e faz com que mobilizemos parcerias fundamentais para promoção e cuidado em saúde. Com muita responsabilidade, damos continuidade à obra de extraordinárias mulheres, que deram início à nossa tradição filantrópica, ainda, em 1918.

Nossa inspiração de contribuir com o próximo faz parte de nossa essência. Somos comprometidos com o cuidado dos nossos profissionais e com a excelência do nosso corpo clínico e equipes assistenciais, que reúnem competência, dedicação, carinho e amor, características tão fortes de nosso trabalho.

Esse Relatório de Sustentabilidade apresenta ações relevantes que materializam nosso propósito de Cuidar das Pessoas e Fortalecer a Saúde. Apresentamos projetos que contribuem com a promoção da saúde de milhares de brasileiros, realizados em parceria com o Programa de Apoio ao Desenvolvimento do Sistema Único de Saúde (PROADI-SUS), do Ministério da Saúde. São dezenas de ações de âmbito nacional que levam o melhor do Hcor a todas as regiões do país. Mostramos, ainda, como beneficiamos famílias por meio de projetos promovidos pela Associação Beneficente Síria. De forma totalmente gratuita, cuidamos de inúmeras crianças e adultos em situação de vulnerabilidade socioeconômica. Atuamos por meio do nosso ambulatório de Cardiopediatria, voltado a crianças com cardiopatia congênita, além de realizarmos cirurgias intrauterinas, cujas intervenções trazem benefícios imediatos a toda família.

Em outra frente, oferecemos consultas e exames a refugiados, acolhendo e cuidando de pessoas que estão recomeçando suas vidas em um novo país.

**Todos os dias, escolho estar nesse ambiente com pessoas que se dedicam a fazer essa história acontecer. Agradeço a cada profissional que caminha conosco e trabalha incansavelmente para cuidar do próximo.**



**Vera Lúcia Chaccur Chadad**

Presidente da Diretoria-Executiva da  
Associação Beneficente Síria

# Mensagens da liderança

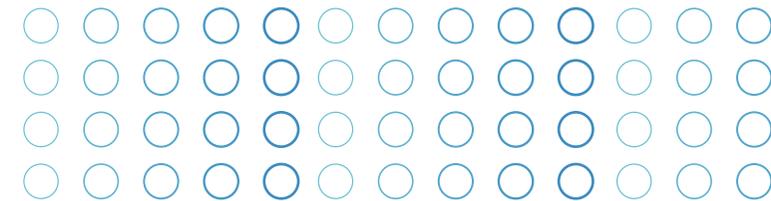
GRI 2-3

**Nossos propósito e valores foram fundamentais condutores de nossas ações em mais um ano que se passou. Nossa tradição filantrópica pautada no cuidado e no acolhimento nos inspira todos os dias para contribuirmos com uma sociedade melhor. Evoluímos bastante, porém estamos cientes da responsabilidade que temos e de que há muito a ser feito para fortalecermos ainda mais a saúde.** Esse relatório apresenta os frutos de nossa atuação em prol de pacientes, de nossos profissionais e da saúde do país.

Direcionados por nosso planejamento estratégico, avançamos em qualidade assistencial e conquistamos diversos reconhecimentos pela atuação médico-

assistencial e pela gestão. Investimos na infraestrutura do hospital, na transformação digital e evoluímos no cuidado com todos os nossos profissionais. Aumentamos a satisfação do corpo clínico e mantivemos a sustentabilidade do Hcor, incluindo práticas ESG (Meio ambiente, Social e Governança), em consonância com nossa atuação pautada pelas diretrizes do Pacto Global da ONU, do qual somos signatários.

Tenho muito orgulho de fazer parte de uma instituição que não mede esforços para cuidar das pessoas, sempre por meio do conhecimento e do acolhimento. E me sinto cada dia mais inspirada para seguir contribuindo com o trabalho de excelência do Hcor e da Associação Beneficente Síria.



**Maria Angela Salem Sallum**

Presidente do Conselho de Administração  
da Associação Beneficente Síria

# Mensagens da liderança

GRI 2-3

**Estar à frente de uma das principais instituições do país é motivo de muito orgulho e responsabilidade. Conduzir milhares de profissionais que têm como principal objetivo cuidar de pessoas é estimulante e desafiador.**

O setor da Saúde tem sido protagonista nos últimos anos em todo mundo. Em especial, no Brasil, foi bastante desafiado durante o período do auge da Covid-19 e, agora, permanece sendo exigido, após o momento mais drástico da pandemia. Vivenciamos atualmente um cenário macroeconômico que impõe que sejamos comprometidos com a eficiência de toda operação aliada ao compromisso inegociável com a segurança, qualidade e proteção de nossos pacientes, profissionais e médicos do corpo clínico.

Temos sido exitosos em materializar nosso propósito de cuidar das pessoas e fortalecer a saúde. Hoje, contamos com mais de 3.000 profissionais atuando em nosso hospital, além de mais de 2.000 médicos que fazem parte de nosso corpo clínico. O cuidado que proporcionamos a nossos pacientes também são oferecidos a todos que atuam no Hcor.

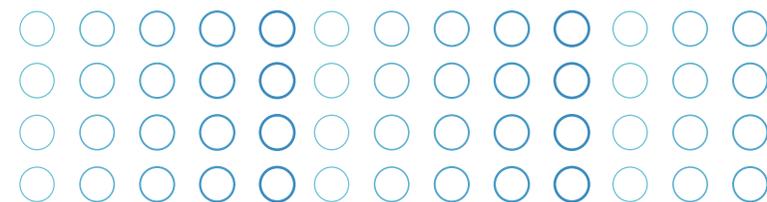
Fomos reconhecidos por nossos pacientes com uma taxa de fidelização de 84,9, por meio de pesquisa NPS (Net Promoter Score). Implementamos nosso conselho consultivo de pacientes e familiares, que contribui com ideias, críticas e sugestões de iniciativas e projetos que trazem benefícios a milhares de pessoas. A satisfação e a fidelização de nosso corpo clínico com a instituição atingiram

índices recordes. Evoluímos também em nosso crescimento financeiro, alcançando pela primeira vez a marca histórica de receita de mais de R\$ 1 bilhão. Investimos R\$ 91 milhões na expansão de serviços, modernização de ambientes, tecnologia e equipamentos médico-assistenciais, a fim de contribuir com os objetivos estratégicos definidos ainda em 2020.

Também evoluímos com a pauta da sustentabilidade corporativa. Fomos certificados pela ISO 14001 e nos tornamos signatários do Pacto Global da Organização das Nações Unidas, passos importantes que ampliam nossa responsabilidade nas frentes ambiental, social e de governança. Somos o primeiro hospital do país a conquistar a ISO 27001, padrão para sistema de gestão da segurança da informação. Comprometemo-nos, mais uma vez, a jamais abdicar do desejo de transformar a saúde, transformação que acontece também por meio da parceria com Ministério da Saúde pelo PROADI-SUS (Programa de Apoio e Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde).

Em mais um ano, estivemos presentes em todas as regiões do país, com projetos que impactam milhares de brasileiros nas frentes assistenciais, de Ensino e Pesquisa e em gestão.

Por fim, tenho o prazer de vivenciar diariamente o fortalecimento de nossa cultura, que nos move e torna possível impactarmos a sociedade por meio da nossa tradição filantrópica. Como liderança executiva, tenho a missão de trabalhar pela sustentabilidade do Hcor e de todo setor, impulsionando a união entre desenvolvimento econômico, assistência de qualidade e responsabilidade socioambiental em prol da Saúde de todo Brasil.



**Fernando Andreatta Torelly**  
Superintendente Corporativo - CEO - Hcor

CAPÍTULO 2

# O Hcor

Nossa atuação .....	11
Trajectoria.....	16



ODS

<b>3</b> SAÚDE E BEN-ESTAR	<b>8</b> TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO	<b>9</b> INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA	<b>10</b> REDUÇÃO DAS DE IGUALDADES

CAPITAIS

--	--	--

# Nossa atuação

GRI 2-1 | 2-6

Existimos para cuidar das pessoas e fortalecer a saúde, propósito que colocamos em prática todos os dias.



Pensamos em cada detalhe para oferecer um atendimento único. Somos mais do que profissionais capacitados e tratamentos eficientes. Cada experiência é importante para nós, porque somos especialistas, também, em gente. Cada um dos médicos de nosso corpo clínico e todos os demais profissionais têm compromisso com o cuidado mais adequado para cada um de nossos pacientes.

**Transformamos vidas.**

Confiança, otimismo e cuidado caloroso fazem parte do **nosso jeito de ser.**



**Cardiologia**



**Neurologia**



**Oncologia**



**Ortopedia**



**Outras 48 especialidades e medicina diagnóstica**

São quase cinco décadas de história e, nesse tempo, passamos por muitas mudanças. Mas reforçamos nossa essência. Temos orgulho da nossa tradição filantrópica, da nossa história de acolhimento e de dedicação a quem mais precisa. Somos a principal obra de retribuição à sociedade realizada pela centenária Associação Beneficente Síria, nossa mantenedora.

Tornamo-nos referência em cardiologia. Crescemos, ampliamos nossa estrutura e, hoje, estendemos nosso cuidado a mais de 50 outras especialidades, como oncologia, ortopedia, neurologia e medicina diagnóstica. Estamos presentes desde o primeiro batimento e por toda a vida.

## Serviços

GRI 2-6

Em nosso complexo hospitalar e na Unidade Avançada Cidade Jardim, em São Paulo (SP), prestamos diversos serviços em saúde:

### HOSPITALARES

Internações clínica e cirúrgica para adultos, com foco em cardiologia, ortopedia, neurocirurgia e oncologia; internação cirúrgica infantil, com foco em cardiologia e internação hospital-dia.

### AMBULATORIAIS

Unidades de consultas em cardiologia, oncologia, ortopedologia e nas demais especialidades. Reabilitação cardiopulmonar e ortopédica, tratamento oncológico.

### RADIOTERAPIA E QUIMIOTERAPIA

### PRONTO-SOCORRO

### MEDICINA DIAGNÓSTICA

Laboratório, imagem, métodos gráficos, endoscopia e neurofisiologia.

### Pronto-socorro

O Pronto-socorro Hcor está sempre preparado para atender urgências e emergências – 24 horas por dia, todos os dias – com uma equipe experiente em medicina de urgência, cardiologia, ortopedia e neurologia. Oferecemos ampla cobertura de convênios, fácil localização e um fluxo que facilita o pronto atendimento, sem dispensar acolhimento aos nossos pacientes em todos os níveis de risco.

### Consultas

Oferecemos consultas na Unidade Avançada Cidade Jardim e na Unidade de Consultórios Bernardino de Campos e Dr. Adib Jatene, além de teleatendimento, em mais de 50 especialidades, com um corpo clínico experiente, de excelência técnica, multidisciplinar e integrado. Realizamos consultas em cardiologia, oncologia, ortopedia e demais especialidades.

### Medicina Diagnóstica

Em nossos Centros de Diagnósticos, na Unidade Avançada Cidade Jardim e Unidade Paraíso, investimos em tecnologia de ponta e no que há de mais atual em exames laboratoriais e de imagem. Também realizamos coleta domiciliar, oferecendo comodidade e conforto.

### Internação

O Hcor conta com 270 leitos que abrangem internação, terapia intensiva adulta e pediátrica, unidade coronariana, pediatria e neonatologia para tratamentos de média e alta complexidades. São 12 salas cirúrgicas e 2 salas híbridas.

### Oncologia

Por meio do Centro de Cuidado em Oncologia e Hematologia, permanecemos ao lado dos nossos pacientes durante o diagnóstico e tratamento do câncer, oferecendo cuidado integrado e humanizado ao paciente e à sua família. Oferecemos oncologia clínica, oncologia cirúrgica, quimioterapia e radioterapia.

### Núcleo de Cardio-oncologia

Inaugurado em 2022, reúne cardiologistas e oncologistas qualificados que trabalham em conjunto para fornecer cuidado abrangente e coordenado para pessoas com câncer. No Núcleo de Cardio-oncologia, atuamos por meio da assistência de maneira integrada, para cuidar de pacientes com doenças de alta complexidade.



**69 mil m<sup>2</sup>**  
equivalentes a mais  
de dez campos  
de futebol

#### **BLOCO A**

Entrada principal, conta com o novo Atrium Assad e Corgie Abdalla, minishopping e áreas de internação e UTI. Também é a maior área física da Hemodinâmica.

#### **BLOCO B**

Ortopedia, centro de reabilitação, setor de arritmias, hemodinâmica, gastroenterologia, medicina do sono e unidades de hospital-dia.

#### **BLOCO C**

Pronto-socorro, Centro de Diagnósticos, PET/CT, Ergometria, Medicina Nuclear, Ressonância Magnética.



#### **BLOCO D**

Internação, centro cirúrgico, UTI e Unidade Coronariana (UCO). Também se encontram a UTI Pediátrica e Neonatal, bem como a maior parte dos leitos de internação pediátricos.

#### **BLOCO E**

Unidade de internação, salas híbridas de cardiologia e neurologia, centro cirúrgico, setor de quimioterapia e radiocirurgia Gamma Knife, integrado ao complexo hospitalar por passarela de dois andares e conexões pelo subsolo para serviços.

#### **Unidade de Radioterapia**

Centro de Radioterapia com capacidade de atender aproximadamente 18.000 sessões de radioterapia por ano.

#### **Unidade Externa de Consultórios**

Completo centro clínico, com 46 consultórios de todas as especialidades. Também abriga a central de agendamento de exames (presencialmente) e entrega de laudos impressos.

#### **Unidade Avançada Cidade Jardim**

Mais de 4 mil m<sup>2</sup> em localização privilegiada para oferecer toda a tecnologia e a confiabilidade dos diagnósticos realizados pelo Hcor de maneira integrada e multidisciplinar.

## Eficiência e modernização

Em 2022, **investimos R\$ 91 milhões na modernização das instalações e preparação da estrutura para ampliação dos leitos**, habilitando-nos a cuidar de mais pacientes, expandindo nosso impacto positivo na saúde e garantindo excelência na assistência médica e na experiência do paciente.

Todo o investimento em obras e infraestrutura é sustentado por um Plano Diretor, que otimiza as ações para abarcar inteligência digital e tornar possível a integração das atividades e a modernização contínua ao longo dos anos.

No ano, também demos mais um passo na transformação digital do Hcor, finalizando a digitalização da instituição, o que traz eficiência e ganhos em segurança, promoção da saúde e experiência do paciente. Foram 310 projetos digitais e R\$ 17 milhões investidos em infraestrutura de TI, 21,5% a mais que no ano anterior.

Sempre com o olhar no que ainda podemos fazer para aperfeiçoar nossa entrega de valor, estamos trabalhando no mapeamento de novas oportunidades para melhorar nosso

espaço, aumentar o número de leitos do hospital e expandir nossas áreas para atender mais pacientes.

Reunindo todos os aprendizados dos últimos anos no avanço da gestão do Hcor, ampliamos nosso potencial de impacto positivo em 2022 com a inauguração da área de **Consultoria e Gestão em Saúde**, que visa apoiar o sistema de saúde brasileiro, contribuir com o aumento da qualidade e segurança dos serviços e disseminar conhecimento sobre técnicas de gestão praticadas pelo hospital.

• • • • • • • • • •

Inauguramos, em 2022, o *Nova*, nosso laboratório de inovação, trazendo um olhar dedicado à busca de oportunidades de melhorias e inovações em nossos processos.

○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○



laboratório de inovação do Hcor



Para potencializar o cuidado e o impacto positivo na saúde, expandimos continuamente nossos serviços e estrutura ao longo dos **47 anos de história do Hcor**.

## História



Inauguração do Sanatório em Campos do Jordão

**1949**



Inauguração do Centro de Diagnósticos

**1990**



Hcor é acreditado pela Joint Commission International: consolidação do padrão de excelência

**2006**



**2007**

Inauguração do Instituto de Ensino e Pesquisa

**1918**

Fundação da Associação Beneficente Síria



**1976**

Inauguração do Hcor



**1996**

Inauguração do novo edifício que abriga as unidades de terapia intensiva adulta e pediátrica. Ampliação da unidade de internação





Inauguração da UTI  
Cardiopediátrica: eficiência  
no tratamento de crianças  
com cardiopatias congênitas

**2011**



Hcor Onco  
inaugura Clínica de  
Radioterapia

**2013**



Cerimônia de conquista  
do 4º Ciclo de  
Acreditação atribuída  
pela Joint Commission  
International

**2016**



**2017**

Atualização do  
Planejamento  
Estratégico

**2008**

Hospital de excelência  
a serviço do SUS:  
benefícios estendidos  
à comunidade



**2012**

Inauguração da  
Unidade Avançada  
Cidade Jardim



**2014**

Inauguração do  
Edifício Dr. Adib Jatene



Acreditação  
Joint Comission  
International - JCI  
(Quinto Ciclo)

**2019**



Reposicionamento  
da marca  
**2021**



Inauguração  
do novo padrão  
de unidade  
de internação,  
com sistema de  
automação por voz  
(primeiro no Brasil)

**2022**



Inauguração de  
novos ambientes  
dedicados ao  
Instituto de  
Pesquisa, Inovação,  
Telemedicina e  
Consultoria Hcor

**2018**

100 anos da  
Associação  
Beneficente  
Síria e nova  
Governança  
Corporativa



**2020**

Hcor Mais Seguro  
Covid Free



Inauguração do  
Centro de Cuidado  
em Oncologia e  
Hematologia





**2022**  
Acreditação  
Joint Commission  
International - JCI  
(Sexto Ciclo)

Certificação Great  
Place to Work  
(GPTW)



Inauguração da  
Fase II da Expansão  
da UACJ



Apresentação do 1º  
Relatório Anual de  
Sustentabilidade  
(RAS)



**Pacto Global**  
Rede Brasil

Adesão ao Pacto  
Global da ONU



Certificação  
ISO 14001



Certificação  
ISO 27001

Incluído pelo  
4º ano consecutivo  
no World's Best  
Hospitals da  
Newsweek



CAPÍTULO 3

# Geração de valor



Planejamento Estratégico .....	22
Destaques de 2022 .....	25
Reconhecimentos .....	30

**ODS**

<b>3</b> SAÚDE E BEN-ESTAR 	<b>8</b> TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO 	<b>9</b> INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA 	<b>10</b> REDUÇÃO DAS DE IGUALDADES 	<b>12</b> CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS 
---	--	--	--	--

**CAPITAIS**

					
--	---	---	---	---	---

# Planejamento Estratégico

Nosso Mapa Estratégico 2021 – 2024 direciona a tomada de decisão e consecução dos projetos para alcançarmos o propósito de **cuidar das pessoas e fortalecer a saúde**, com objetivos estratégicos que fomentam a integração das áreas e uma comunicação fluida e transparente.

Além de disseminarmos e fortalecermos esses objetivos em nossas ações cotidianas, a Superintendência

Corporativa acompanha o plano em reuniões frequentes com lideranças, executivos e corpo clínico.

Também realizamos diferentes encontros entre comitês, gerentes, reuniões entre equipes, fóruns de discussão e apresentação de projetos e painéis com os principais indicadores estratégicos, táticos e operacionais de negócios e assistência, garantindo um acompanhamento próximo e tempestivo.

## SUSTENTABILIDADE

- Assegurar a geração de caixa e lucratividade para sustentar nosso **PROPÓSITO**.
- Dobrar o número de pacientes que **CUIDAMOS** nos próximos 4 anos.
- Desenvolver ações de **RESPONSABILIDADE SOCIAL** que atuem na redução da desigualdade e preservação do meio ambiente.

## CLIENTES, SOCIEDADE E MERCADO

- Ser um hospital **DESEJADO** pelo paciente, por possuir os melhores desfechos clínicos e atendimento diferenciado em todas as especialidades estratégicas de excelência.
- Ser o **MELHOR** hospital cardiológico do Brasil no atendimento de pacientes de alta complexidade.
- Ser protagonista do **DESENVOLVIMENTO SOCIAL** a partir da produção, sistematização e difusão de conhecimento e melhores práticas de saúde.
- Ser reconhecido por empresas e operadoras como instituição **INOVADORA** em modelos de negócio e remuneração, com foco no ganho de toda a cadeia de valor.
- Ser reconhecido como protagonista em **INOVAÇÃO** e **TRANSFORMAÇÃO** em saúde.

## PROCESSOS

- Estar na fronteira da **PRODUTIVIDADE** e eliminar o desperdício.
- Prover **CUIDADO INTEGRAL** de excelência, entregando precisão e personalização em tudo que fazemos.
- Assegurar **EXPERIÊNCIA ÚNICA** ao paciente em toda a sua jornada de atendimento
- Prover o melhor cuidado para cada paciente, integrando **PRÁTICA CLÍNICA, EDUCAÇÃO** e **PESQUISA**.
- Desenvolver sistemas e plataforma que sustentem a **MELHOR DECISÃO CLÍNICA, SEGURANÇA E PROTEÇÃO DOS DADOS** e apoio à gestão.
- Fortalecer o modelo médico-assistencial por meio da **INTEGRAÇÃO** de times multidisciplinares.
- Fomentar **CULTURA DE SEGURANÇA** com elevados padrões de qualidade baseados na ciência da melhoria.
- Fomentar a criação de **PARCERIAS ESTRATÉGICAS** com foco em inovação e geração de valor em saúde.

## PESSOAS, APRENDIZADO E TECNOLOGIA

- Ser reconhecido como o **MELHOR HOSPITAL PARA TRABALHAR**, garantindo um **AMBIENTE COM IGUALDADE E EQUIDADE** para todos os profissionais e pacientes.
- Pensar e agir como **STARTUP**.
- Ter lideranças **INSPIRADORAS E INOVADORAS**.
- Promover a **TRANSFORMAÇÃO DIGITAL** e o **ENGAJAMENTO DO PACIENTE**.
- Fortalecer um ambiente que estimule o **AUTOCUIDADO, PREVENÇÃO** e **PROMOÇÃO DA SAÚDE** dos colaboradores.

## Materialidade

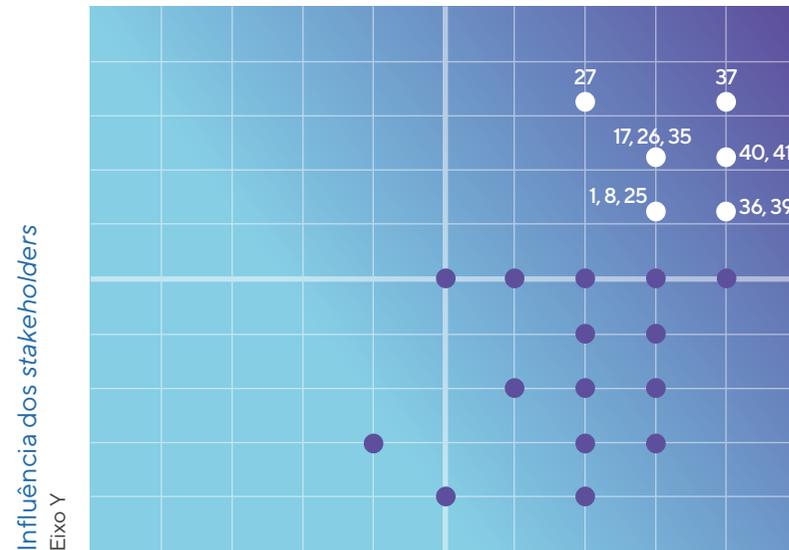
GRI 3-1 | 3-2

As ações no pilar estratégico de sustentabilidade são também orientadas por um estudo de materialidade, que identificou as prioridades para redução de impacto negativo e potencialização de nossa geração de valor.

Com o apoio de uma consultoria especializada, em 2021, analisamos os principais *frameworks* de sustentabilidade, o contexto setorial, os *benchmarks* em sustentabilidade, entrevistamos os membros da alta administração e consultamos 885 *stakeholders*, entre conselho e diretoria, colaboradores, clientes, corpo clínico, fornecedores, prestadores de serviços, operadoras de saúde, concorrentes, governo, mídia, doadores, entidades de classe, associações, centros de pesquisa e residentes.

O resultado é uma matriz de materialidade dupla, que traz uma visão sistêmica e integrada considerando as prioridades, impactos e oportunidades dos pontos de vista externo (partes interessadas) e interno (organização), elencando os temas materiais prioritários para avanços em sustentabilidade nos próximos anos.

### Matriz de materialidade



Eixo X

Impactos Econômico, Ambiental e Social

#### TEMAS MATERIAIS

1	Desempenho Econômico
8	Ensino e Pesquisa
17	Resíduos
25	Saúde e Segurança no trabalho
26	Treinamento e desenvolvimento
27	Diversidade e Inclusão
35	Prevenção de doenças e promoção de saúde
36	Responsabilidade Social
37	Saúde e segurança do paciente
39	Experiência do Paciente
40/41	Qualidade e Humanização

Os temas são abordados ao longo deste relatório a partir de indicadores GRI. Para conhecer os indicadores reportados e sua localização, acesse o índice GRI (pág. 83).



## Destaques

GRI 2-1 | 2-6 | 201-1 | 201-4

# Governança

## inovação e evolução contínuas

**100%**

dos prontuários digitalizados  
+ eficiência e segurança

criação do núcleo  
**cardio-oncologia**  
pioneiro no Brasil

1º da América Latina com  
**inteligência artificial**  
para monitoramento dos sinais vitais

1º do Brasil no  
**PBM**  
Patient Blood Management

investimentos  
**R\$ 91 milhões**  
na modernização e estrutura para ampliação

## excelência

índice de experiência Hcor  
**4 de 5 estrelas**  
na avaliação dos pacientes\*

**Net Promoter Score (NPS)**  
**85,6%**  
do corpo clínico

**- 68%**  
infecção de corrente sanguínea  
na UTI adulto, com densidade de  
0,64/1.000 cateteres-dia

65,4 minutos  
**tempo porta-balão**  
redução de 18,9% vs. 2021 e  
um dos melhores do País

**97,1%**  
de adesão completa à correta  
profilaxia de tromboembolismo  
venoso, conforme extratificação  
de risco em pacientes  
hospitalizados  
+0,9 p.p frente a 2021

\*Metodologia internacional HCAHPS (Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems).

## Destaques

GRI 2-1 | 2-6 | 201-1 | 201-4

# Social

**nosso atendimento  
humanizado  
impactando pessoas**

**81.347**

pacientes/dia

**+ 22,5 mil**

**procedimentos cirúrgicos**

aumento de 26% em relação a 2021

**80,30%**

de taxa de ocupação

11.425 internações

**3.200.469** exames de patologia clínica

**381.508** exames de imagem

**6.994** procedimentos hemodinâmicos

**56.805** atendimentos no pronto-socorro

**acesso à saúde**

**R\$ 48,6 milhões** em 2022 e

**R\$ 164 milhões** entre 2021-2023

investimentos no PROADI-SUS

**525 UPAs, UBSs e**

hospitais beneficiados em 239 cidades

**24 projetos** apoiados

**26,2 mil profissionais** capacitados

**10,2 mil pacientes**

nos projetos de pesquisa

**+ de 317,4 mil laudos**

de exames de eletrocardiograma

**2,2 mil teleconsultas**

e/ou teleconsultorias

**30 atendimentos cirúrgicos**

para pacientes com cardiopatia congênita

**58% de redução**

da taxa de mortalidade em pacientes atendidos com infarto agudo do miocárdio e arritmias graves em 15 UPAs

**56,8% de redução**

do índice de parada cardiorrespiratória em pacientes de 480 leitos de unidades de internação em 16 hospitais do Nordeste

**38% de redução**

da densidade de infecções. Foram evitadas 2.780 infecções em 191 UTIs pelo Brasil em projeto colaborativo com os demais hospitais participantes do PROADI-SUS

projetos de  
*gratuidade*



**51**  
intervenções  
intrauterinas

reduzindo a taxa de óbitos e danos  
neurológicos.

**232**  
consultas  
e 98 exames

realizados no ambulatório de  
cardiopediatria.

**651**  
consultas  
e 339 exames

para refugiados.



## Destaques

GRI 2-1 | 2-6 | 201-1 | 201-4

# Ambiental

## eficiência

### ISO 14001

certificação

sistema de gestão ambiental

**- 23,15%**

água

consumo por paciente-dia

**- 3,5%**

de resíduos infectantes

na participação do total de resíduos gerados em relação a 2021

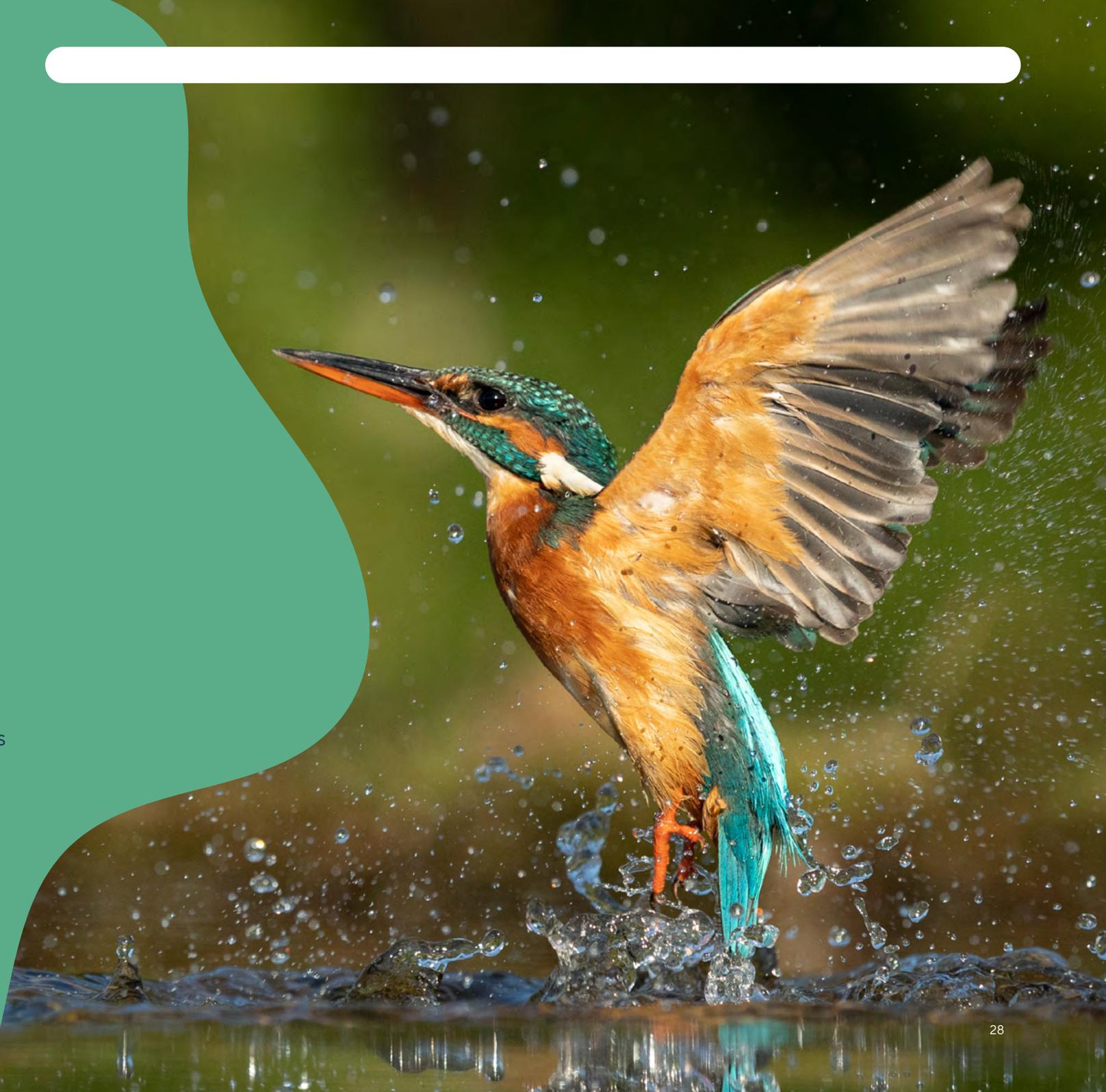
**- 3,6%**

energia

consumo por paciente-dia

**Certificação LEED Gold**

no edifício Dr. Adib Jatene



## RESULTADOS ECONÔMICOS

GRI 201-1

Para oferecer o melhor aos pacientes, do início ao fim do atendimento, é fundamental que sejamos um hospital eficiente e organizado.

Por isso, em 2022, acompanhamos de perto as nossas despesas de capital, visando controlar e aprimorar toda a estrutura patrimonial do Hcor, assegurando maior eficiência sem abdicar da qualidade assistencial.

Para avanço da nossa solidez financeira, destacamos os novos processos de negociação junto aos fornecedores, que trouxeram ganhos significativos, e a revisão de nosso inventário de ativos imobilizados, reduzindo as perdas possíveis de R\$ 5 milhões para R\$ 2 mil.

Também ampliamos as reuniões entre o Comitê de Finanças, o Conselho Fiscal e o Conselho de Administração, e criamos um processo de gestão matricial de despesas, nas quais os responsáveis por cada grupo de despesa apresentam mensalmente resultados e planos de ação.

Como resultado, alcançamos, pela primeira vez, R\$ 1 bilhão de receita no ano, crescimento de 20,2% comparada à receita média dos últimos dois anos, e EBITDA de R\$ 53,7 milhões.

### DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO (R\$ MIL)

	2021	2022
<b>Valor econômico direto gerado</b>	<b>966.263</b>	<b>1.044.411</b>
Receitas	966.263	1.044.411
<b>Valor econômico distribuído</b>	<b>(934.823)</b>	<b>(1.058.182)</b>
Custos operacionais	(565.866)	(586.980)
Salários e benefícios de empregados	(307.864)	(378.890)
Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (PROADI-SUS)	(42.648)	(55.100)
Investimentos na comunidade	(409)	(1.606)
Despesas financeiras	(18.036)	(35.606)
<b>Valor econômico acumulado</b>	<b>31.440</b>	<b>(13.771)</b>

# Reconhecimentos



## 6ª reacreditação

Joint Commission International (JCI).



## Covid free

reconhecimento do Instituto Brasileiro para Excelência em Saúde pelas melhores práticas e enfrentamento à pandemia de coronavírus.



## Certificação de segurança da informação

1º hospital da América Latina.



## Sistema de gestão ambiental

certificado.



## Melhores Empresas Para Trabalhar

reconhecidos pela Great Place To Work.



## Prêmio Reclame Aqui

3º lugar na maior premiação de reputação, atendimento e experiência do cliente do país.



## Hospital brasileiro que mais avançou no ranking.

Foram 27 posições em dois anos no World's Best Specialized Hospitals 2022 - Cardiology, da revista Newsweek.



## Pacto Global da ONU

aderimos à maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo.



## Selo Women on Board (WOB)

destaca organizações com mulheres no Conselho de Administração.



## Selo UTI Eficiente

certificados pela Epimed Solutions pelos nossos bons resultados clínicos.



## 2º lugar no Congresso

Internacional da Sociedade Brasileira de Experiência do Paciente e Cuidado Centrado na Pessoa.

CAPÍTULO 4

# Governança

Estrutura de governança .....	32
Gestão de riscos, ética e <i>Compliance</i> .....	35
Privacidade e segurança da informação .....	38

ODS



CAPITAIS



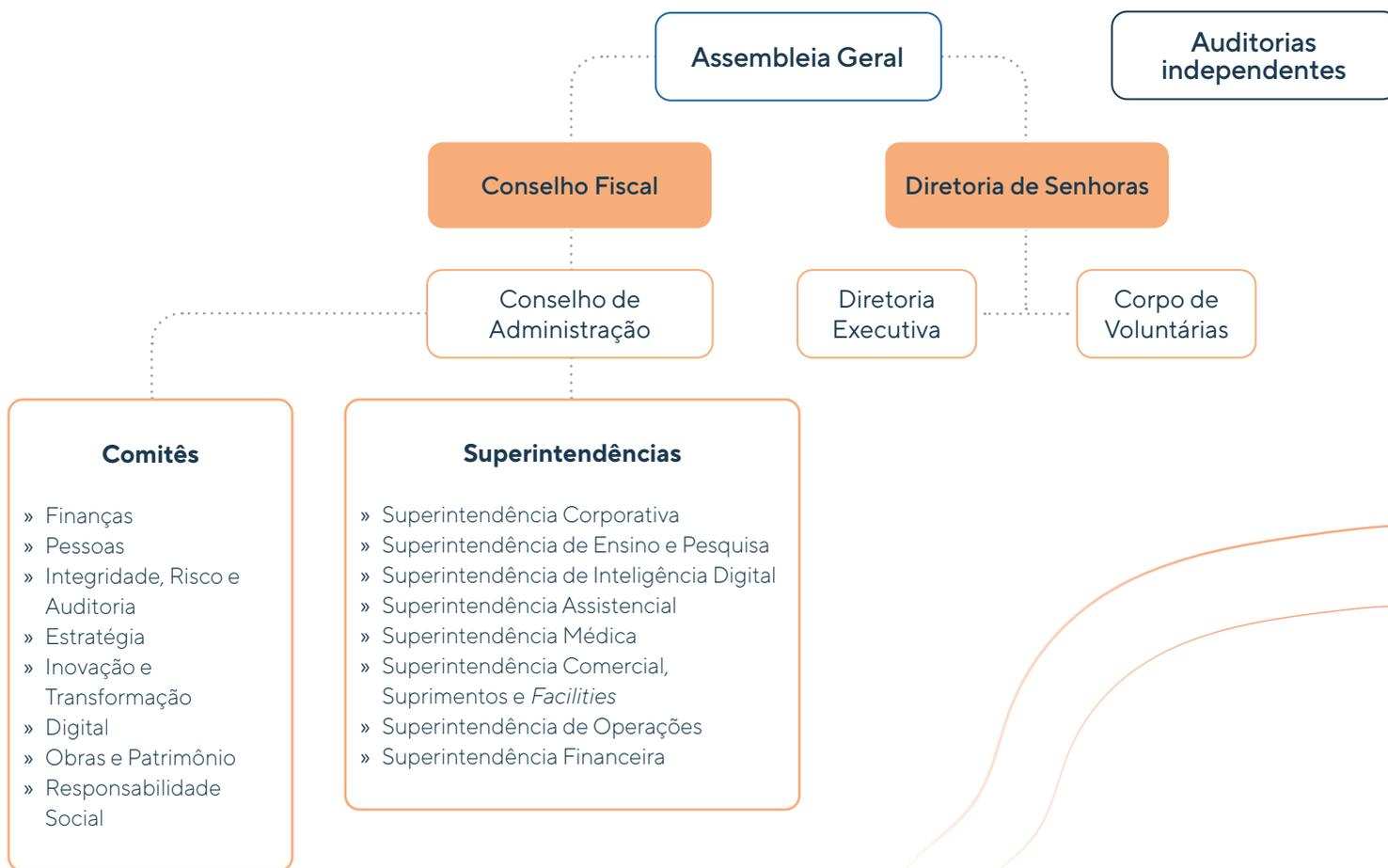
# Estrutura de Governança

GRI 2-1 | GRI 2-9

A Associação Beneficente Síria, mantenedora do Hcor, é uma sociedade **sem fins lucrativos** e certificada como Entidade Beneficente de Assistência Social (Cebas) e declarada como entidade de utilidade pública nas esferas municipal, estadual e federal.

A Associação conta com 30 diretoras e cerca de 100 associados que compõem a governança do Hcor, de maneira voluntária e sem nenhuma remuneração ou benefício, pautadas na dedicação plena e promoção de assistência e acolhimento para as pessoas.

## ÓRGÃOS DA GOVERNANÇA



## Assembleia Geral

Órgão soberano, constituído pelos associados efetivos da Associação, que podem votar e ser votados para os cargos dos órgãos da instituição.

Elege a cada três anos o Conselho de Administração, a Diretoria de Senhoras, os membros da Diretoria Executiva e o Conselho Fiscal, podendo deliberar pela destituição, e toma conhecimento e aprova as contas da Administração.

## Conselho de Administração (CA)

Formado por um Presidente, um Vice-Presidente e um Secretário, não remunerados, eleitos pelo próprio Conselho.

Responsável pela administração geral da organização, fixa a orientação geral, política e estratégica da Associação, delibera sobre as proposições da Diretoria Executiva, garante a fiscalização do cumprimento das obrigações com os órgãos públicos e autoridades competentes.

## Comitês de apoio ao Conselho

Todos os comitês são permanentes, têm membros aprovados pelo CA para mandato de um ano e reeleição permitida, são coordenados por um conselheiro e podem ter até dois membros externos.

### Comitê de Finanças



Recomenda e aprova o orçamento e as diretrizes financeiras da instituição.

### Comitê de Pessoas



Acompanha e avalia as políticas e diretrizes de recursos humanos para deliberar sobre os processos implantados, aumento do quadro de colaboradores e demais pautas relacionadas às pessoas da instituição.

### Comitê de Integridade,



### Riscos e Auditoria

Assessora a fiscalização das demonstrações financeiras, monitorando sua integridade e qualidade, além de acompanhar o mapeamento de riscos e as auditorias internas e externas e garantir que as práticas de integridade e governança corporativa sejam exercidas.

### Comitê de Obras e Patrimônio



Orienta e acompanha o estabelecimento das políticas, diretrizes e práticas para a utilização, conservação e proteção do patrimônio da Associação.

### Comitê de Responsabilidade Social



Órgão assessor para orientar e acompanhar o estabelecimento de políticas, diretrizes e práticas para o fomento das ações de filantropia e responsabilidade socioambiental.

### Comitê de Estratégia



Órgão assessor para o direcionamento estratégico da Associação e o monitoramento da execução do plano estratégico.

### Comitê de Inovação e



### Transformação Digital

Acompanha e avalia os projetos e iniciativas para implementação de projetos inovadores e melhorias de processos digitais.

### **Diretoria de Senhoras**

Composta por 30 membros efetivos, que atuam de forma voluntária em prol da Associação, desenvolve ações sociais, filantrópicas e culturais para arrecadar fundos e doações, preservar a finalidade social da Associação e orientar as atividades do Corpo de Voluntárias (saiba mais na página 76).

### **Diretoria Executiva**

Composta por sete membros da diretoria de senhoras, representa a Associação, zela pelo cumprimento da Lei, assina contratos, adquire móveis e imóveis, instala e encerra filiais, conforme deliberado pelo CA, nomeia e institui procuradores, reporta as atividades e gestão executiva ao CA.

### **Conselho Fiscal**

Composto por três membros, sendo um efetivo e dois associados, sem nenhuma remuneração, examina os livros, documentos e arquivos, incluindo pareceres dos Auditores Externos Independentes, verifica a boa ordem da contabilidade da Associação e apresenta, por escrito, ao CA e à Assembleia Geral, seu parecer.



# Gestão de Riscos, Ética e Compliance

GRI 2-23

Nossa atuação é sustentada por procedimentos éticos e que passam por processos de avaliação, controle e monitoramento constantes, a fim de minimizarmos os riscos para nossas pessoas e pacientes.

Sustentados pela tecnologia, integridade e segurança da informação, proporcionamos um ambiente seguro para decisões clínicas, operacionais, logísticas e administrativas-financeiras.

## **Programa de integridade**

Temos um programa permanente voltado à prevenção, detecção e correção de não conformidades com a legislação, no que tange à corrupção ou outros desvios de conduta.

Em atendimento à Lei Anticorrupção, nosso Programa de *Compliance* conta com o engajamento e atuação da Alta Administração para sua efetivação.

Colaboradores, associados e fornecedores também são inseridos em ações para mantermos alto padrão de integridade diante da legislação, bem como de regulamentos e normas específicas do setor.

## **Código de conduta**

Nosso Código de Conduta, disponível publicamente em nosso site institucional, estabelece as diretrizes sob as quais todos os colaboradores deverão balizar suas ações e atitudes no desempenho de suas

atividades, considerando conceitos éticos, de transparência e respeito ao próximo.

O Código é aplicado a todos os colaboradores e em todas as unidades, em qualquer nível hierárquico, incluindo, mas não se limitando a, diretores, conselheiros, além de terceiros, parceiros, fornecedores, médicos e demais prestadores de serviços.

Todo colaborador é responsável por cumprir as diretrizes do Código de Conduta, cuja responsabilidade é assumida no momento de sua contratação ao assinar o Termo de Recebimento e Ciência ao Código, comprometendo-se a reportar qualquer violação de conduta que fira tais diretrizes ao Canal de Denúncia. As manifestações são recebidas pela área de *Compliance* e os planos de ação com as medidas necessárias, submetidos à validação do Comitê de Integridade, Riscos e Auditoria, após a devida apuração.

### **Canal de denúncia**

Qualquer pessoa que tome conhecimento de uma conduta que viole os princípios éticos e padrões de nosso código de conduta e/ou a legislação vigente, poderá acessar o [Canal de Denúncia](#) do Hcor.

Contamos, ainda, com a Ouvidoria, em que o público externo, clientes e suas famílias podem enviar solicitações, sugestões, elogios, reclamações e protocolos de liminares. A demanda é encaminhada para a área interna específica que cuidará do caso.

### **Capacitação**

Valorizamos e disseminamos uma cultura de transparência, escuta e diferença de ideias.

Por essa razão, desde janeiro de 2022, todos os novos colaboradores passam por uma integração sobre o Programa de *Compliance* do Hcor para que iniciem sua jornada alinhados à cultura e aos valores institucionais.

Para mitigar riscos de violação, em 2022, capacitamos 731 colaboradores de diversas áreas sobre Assédio, Preconceito e Discriminação. Da mesma forma, os colaboradores admitidos antes de 2022 puderam conhecer o conteúdo da integração em uma plataforma EaD, cujo acesso foi obrigatório.

# Privacidade e segurança da informação

GRI 2-23

No Hcor, sempre buscamos aprimorar a gestão da privacidade e segurança dos dados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

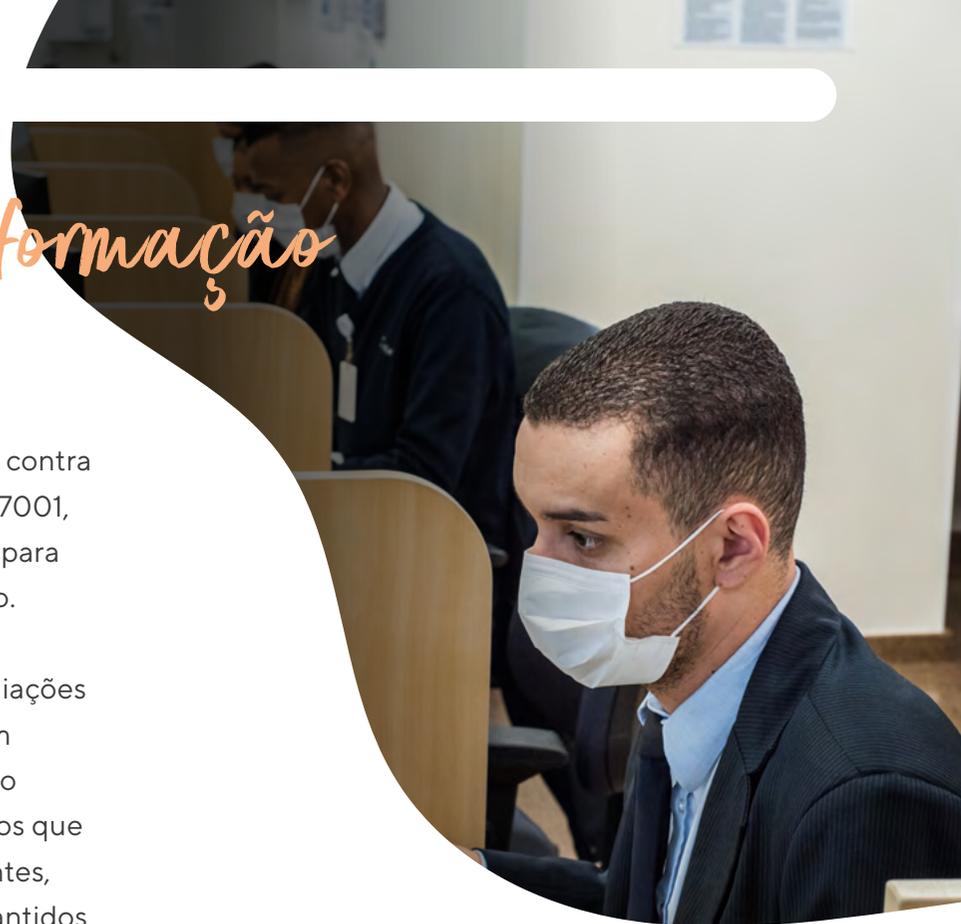
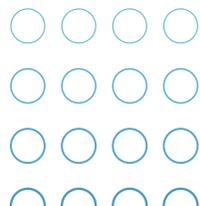
Os colaboradores são treinados para realizar operações de dados pessoais com sigilo, segurança e confidencialidade. Contamos com um Portal da Privacidade no nosso site institucional, por meio do qual tratamos especialmente do assunto e estabelecemos regras sobre coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados pessoais.

Em 2022, obtivemos importantes avanços no que diz respeito à segurança da informação, como a implementação do Sistema de Operações de Segurança da Informação (SOC) – o qual oferece monitoramento

constante, alertando e protegendo contra invasões – e a certificação da ISO 27001, padrão de referência internacional para gestão da segurança da informação.

Além disso, sempre realizamos avaliações de processos e fluxos internos, a fim de aprimorarmos e resguardarmos o cumprimento da LGPD. Ressaltamos que todos os dados dos pacientes, clientes, acompanhantes e visitantes são mantidos em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados.

Somos o primeiro hospital do Brasil a receber a certificação da ISO 27001, que chancelou todo o processo de transformação digital do Hcor.



CAPÍTULO 5

# Excelência



Cuidado multidisciplinar .....	39
Instituto de Ensino .....	48
Instituto de Pesquisa .....	50

ODS

<b>3</b> SAÚDE E BEN-ESTAR 	<b>4</b> EDUCAÇÃO DE QUALIDADE 	<b>8</b> TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO 	<b>10</b> REDUÇÃO DAS DE IGUALDADES 
--------------------------------	------------------------------------	---	---

CAPITAIS

--	--

# Cuidado multidisciplinar

GRI 3-3

Desenvolvemos a assistência à saúde baseada no Cuidado Integrado, acolhendo nossos pacientes em demandas de todas as esferas, respeitando suas necessidades, desde sua chegada ao Hcor até o acompanhamento pós-alta, para garantir um tratamento de qualidade, seguro e eficiente.

Para isso, conduzimos ações multiprofissionais e interdisciplinares, com foco no paciente e na família, em um único fluxo, suprimindo as suas necessidades biopsicossociais, acolhendo o paciente na sua individualidade e respeitando seus valores, hábitos, culturas e crenças em um ambiente resolutivo e seguro.

O Cuidado Integrado tem o propósito de promover uma assistência unindo ações preventivas, curativas e de reabilitação.

A tomada de decisão compartilhada e comunicação são consideradas elementos básicos para o modelo de Cuidado Integrado, em que o paciente é sujeito ativo de seu tratamento, e a essência está relacionada à experiência que ele e seus familiares experimentam durante sua hospitalização.

Junto ao Corpo Clínico, as disciplinas que compõem o Cuidado Integrado são

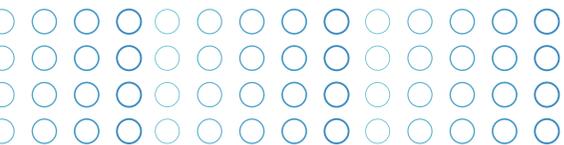
enfermagem, nutrição, psicologia, fisioterapia, farmácia, fonoaudiologia e serviço social.

Conheça, a seguir, nossos diferenciais e avanços para oferecer qualidade, segurança e inovação aos nossos pacientes.

## Desenvolvimento e melhoria

### Plano de Melhoria da Qualidade e Segurança do Paciente (PMQSP)

Pautados no cuidado individualizado e assistencial para o paciente, desenvolvemos o Plano de Melhoria da Qualidade e Segurança do Paciente (PMQSP), que incorpora medidas de segurança para a assistência, por meio da aplicação de práticas de melhorias contínuas embasadas na análise dos nossos processos assistenciais.



Para assegurar a assistência com qualidade e segurança para os pacientes, passamos por uma revisão de todo nosso processo assistencial, buscando entender quais as inovações no setor e quais as dificuldades para atingirmos o nosso melhor.

A partir daí, revisamos e aprimoramos todos os protocolos e desenvolvemos um programa preceptor, que capacita todas as equipes, enfermeiros e técnicos para proporcionar o melhor atendimento.

É por meio dessa reestruturação da educação assistencial que transmitimos conhecimento, engajamos os times e repassamos as boas práticas de cuidado para que todos saibam como garantir o atendimento certo e integrado para cada paciente.

Além disso, mantemos constância no investimento em aprendizado, por meio da realização de oficinas e workshops, a fim de preparar as equipes em boas práticas na execução do cuidado.

A segurança da estrutura operacional do Hcor também faz parte desse processo de

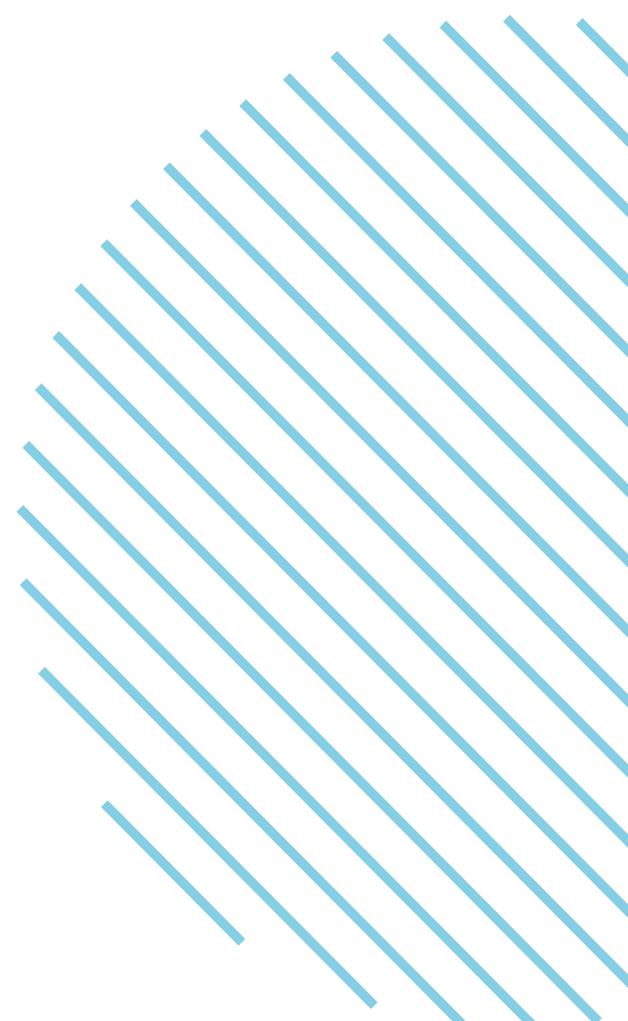
revisão, tanto no espaço físico quanto no setor de Tecnologia da Informação, obedecendo rigorosamente aos padrões de segurança para pacientes e profissionais.

Dessa forma, identificamos potenciais riscos, os tratamos e realizamos monitoramento constante, além de reavaliarmos protocolos frequentemente em busca de evolução, de acordo com as melhores práticas da tecnologia e ciência.

## Saúde Baseada em Valor

A Saúde Baseada em Valor é um modelo de cuidado que busca prover valor aos pacientes e ao sistema por meio da melhoria dos desfechos e experiência dos pacientes, além da redução de desperdícios.

Contamos com uma área dedicada ao desenvolvimento e acompanhamento dessa estratégia, o Escritório de Valor em Saúde (VBHC), que acompanhou, em 2022, 3.126 pacientes de dez diferentes condições clínicas (*standards sets*).



## Governança Médica

No modelo de governança médica do Hcor, cada líder médico atua de maneira a se constituir em um elo facilitador e agregador, zelando pelo cuidado centrado no paciente, por meio da integração de times multidisciplinares.





Todo Líder Médico é responsável pelo planejamento e gerenciamento do Serviço Médico sob sua competência, com objetivo de qualificar e expandir a atuação da especialidade, alinhado às áreas administrativas e assistenciais com as quais forma uma tríade de gestão.

Em 2022, totalizamos 2.193 médicos credenciados – um aumento de 5,8% em relação ao último ano. Na pesquisa de satisfação do corpo clínico, obtivemos 75,7% de percepção “muito bom” e “excelente”, um aumento de 5,5 p.p em relação a 2021. Aumentamos, ainda, o NPS do corpo clínico, que se encontra em 85,6%.

Para promover maior adesão e protocolos de melhores práticas e valorizar o corpo clínico, desde 2021 contamos com Sou + Hcor, Programa de Reconhecimento e Fidelização Médica, que teve expressivo aumento em 2022, totalizando 926 médicos participantes, 36,4% a mais do que no ano anterior.

O programa conta com um *ranking*, composto de indicadores relacionados a quatro pilares: assistência, ensino, pesquisa e responsabilidade social.

### **Comunicação e capacitação**

Para manter o alinhamento das equipes, desde 2021, o Hcor em Números reúne um *dashboard* de indicadores clínicos estratégicos, que traz para todos os colaboradores e corpo clínico 15 indicadores a cada mês e refletem as práticas médica e assistencial. Em 2022, apoiados nos bons resultados e transparência, expandimos o Hcor em números para Cardiologia em Números.

Também produzimos a *newsletter* Minuto Médico, direcionada ao corpo clínico, que dissemina informações relevantes e promove engajamento dos profissionais.

Outra frente importante de disseminação de conhecimento é a realização dos eventos científicos no hospital. Sustentando nosso protagonismo em cardiologia, em 2022, aumentamos em seis vezes a realização desse tipo de evento.

## Inovação

### Núcleo de Cardio-Oncologia

Alinhados com as projeções da Organização Mundial da Saúde – OMS sobre o aumento no número de pessoas diagnosticadas com câncer e doenças cardiovasculares, desenvolvemos o Núcleo de Cardio-Oncologia, que reúne nossos profissionais de cardiologia e oncologia para oferecer um cuidado integrado, que melhore a vida dos pacientes.

O núcleo é pautado nos pilares de:

- Assistência, que promove o tratamento integrado centrado no paciente;
- Pesquisa, voltado ao avanço do entendimento da cardio-oncologia e

desenvolvimento de novas abordagens no tratamento;

- Educação, que atualiza o corpo clínico e residentes na especialidade de cardio-oncologia;
- Inovação, que promove adequação de equipamentos e tecnologia de última geração para o cuidado do paciente oncológico.

### Patient Blood Management (PBM)

Adotamos o PBM, técnica de cuidado multidisciplinar e baseada em evidências para pacientes que necessitam de transfusão sanguínea.

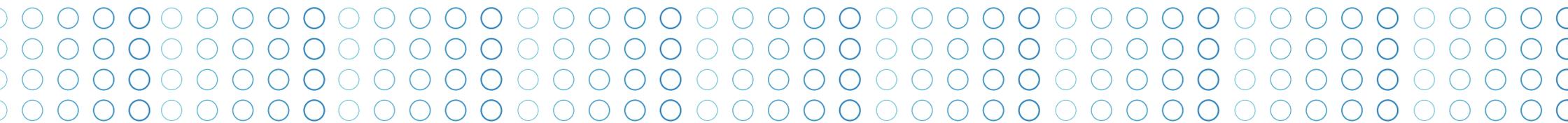
Nós somos o primeiro hospital privado do Brasil a aderir ao método, possibilitando benefício direto para o paciente ao

reduzir a quantidade de transfusões de sangue desnecessárias.

A técnica é trabalhada por meio de abordagem multidisciplinar, contando com as áreas de enfermagem, banco de sangue, centro cirúrgico e outras que se fizerem necessárias.

### Inteligência Artificial

Alinhados ao que há de mais inovador na ciência para cuidar dos pacientes, temos investido em inteligência artificial para trazer ganhos de eficiência, qualidade e segurança aos nossos pacientes.



Em 2022, começamos a fazer a automatização à beira-leito, investimento que demonstra nosso comprometimento com o cuidado, foco na proteção e nas necessidades individuais do paciente.

Por meio do software Connecta e dos monitores Connex, integramos nossos sistemas e passamos a usar inteligência artificial para monitorar sinais vitais e prevenir intercorrências no paciente internado.

Em um painel digital no posto assistencial, os profissionais podem visualizar a condição do paciente internado e receber um alerta sobre a necessidade de intervenção.

Também existe a possibilidade de conectar a plataforma a aparelhos *mobile*, para que os médicos possam acompanhar o estado clínico do paciente e serem notificados sobre alterações importantes nos sinais vitais.

Com isso, reduzimos pela metade o tempo de mensuração dos sinais, mitigamos erro humano, aprimoramos a segurança das informações, e ganhamos agilidade na intervenção em caso de necessidade, melhorando a qualidade do atendimento.

No ano, também fomos reconhecidos como **hospital mais inovador no uso de Tecnologia da Informação**, por nosso projeto sobre inteligência artificial na análise de achados críticos em exames de imagem, pela premiação “100+ inovadoras no uso de TI em 2022” da IT mídia, em parceria com a FIAP.



## Experiência do Paciente

Mantemos um olhar dedicado ao acompanhamento de todas as interações que o paciente vivencia em sua jornada conosco, cuidando de sua experiência e, assim, contribuindo com desfechos clínicos positivos.

E vamos além: valorizamos também a experiência de todos os envolvidos no cuidado – pacientes, familiares, colaboradores e corpo clínico –, adotando o conceito de Experiência Humana no Cuidado em Saúde como base para nossas ações, alicerçadas em três pilares essenciais à experiência:

### Pessoas

*Hard skills* (técnico) + *soft skills* (comportamental)

### Ambiente

Ambiência + serviços e comodidade

### Processos

Qualidade e segurança + agilidade + eficiência + eficácia

## Escritório de Experiência Humana no Cuidado em Saúde (EEHCS)

Em 2022, estruturamos e acompanhamos todas as ações referentes à experiência humana de maneira multidisciplinar, por meio de reuniões recorrentes e planos de ação de melhoria, realizadas pelo Escritório de Experiência Humana no Cuidado em Saúde, que tem como objetivos:

- 1 Definir, implementar, monitorar e divulgar indicadores quantitativos e qualitativos de experiência humana do cuidado em saúde.
- 2 Colaborar com a divulgação de conceitos e princípios da experiência humana de cuidado em saúde, sendo o guardião da tríade da experiência (ambiente, processos e pessoas).
- 3 Contribuir com o desenvolvimento de projetos de melhoria relacionados a partir da experiência do paciente, nos diferentes níveis, áreas, departamentos, unidades e serviços.

Atualmente, a experiência de nossos usuários é monitorada continuamente por dois índices: o Índice de Fidelização, mensurado via Net Promoter Score (NPS), e o Índice de Experiência – medida que desenvolvemos a partir do Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS®), que classifica a experiência de 0 a 5 estrelas.

Em 2022, alcançamos índice de fidelização na zona de excelência de 84,9, além de quatro estrelas no índice de experiência.

### Índice de Experiência Hfocus



## **Conselho Consultivo dos Pacientes e Familiares (CCPF)**

Além dos índices quantitativos, a experiência dos nossos usuários é acessada via estratégias qualitativas, como a realização de entrevistas em profundidade e reuniões do Conselho Consultivo de Pacientes e Familiares.

O CCPF é um órgão de apoio para analisar, opinar e emitir parecer sobre processos relativos ao cuidado e assistência aos pacientes e suas famílias.

Com uma composição de pacientes e familiares voluntários, realizamos reuniões mensais para que todos compartilhem suas experiências e forneçam opiniões sobre os serviços da instituição. Com isso, os pacientes e familiares, em parceria com membros do EEHCS e colaboradores, constroem um Hcor melhor para todos.

Em seu primeiro ciclo, contamos com a participação de sete pacientes e quatro familiares que interagem com o hospital por meio da Oncologia. O grupo colabora com

ações e projetos no campo de Pessoas (por exemplo, definição dos 10 mandamentos do atendimento no Hcor), Processos (por exemplo, atendimento ao óbito) e Ambiente (por exemplo, fluxo de estacionamento).

## **Monitoramento reputacional**

A experiência do paciente também é monitorada por meio de portais e entidades de interação entre consumidores e empresas, bem como publicações sobre percepção do cuidado em mídias eletrônicas.

Após esse processo, a Ouvidoria desenvolve ações para endereçar as manifestações:

- Registro dos casos em sistema.
- Criação de iniciativas e planos de ação com as áreas envolvidas.
- Os eventos graves são apontados em ferramenta específica da área de Gestão de Riscos e discutidos em fórum com a alta liderança do hospital.

Em 2022, registramos 11.311 elogios e 8.242 reclamações e sugestões.

• • • • • • • • • •

Em 2022, fomos premiados em 2º lugar no Congresso Internacional da Sociedade Brasileira de Experiência do Paciente e Cuidado Centrado na Pessoa (SOBREXP) e recebemos o 3º lugar no Prêmio Reclame Aqui, maior premiação de reputação, atendimento e experiência do cliente do país.

○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

## Metas e resultados de qualidade assistencial

Monitoramos indicadores de qualidade assistencial e temos metas públicas nas dimensões de **segurança**, **efetividade**, **eficiência** e **adequação**.

Indicador	2022	2021	Meta
● Proporção de quedas com lesão moderada ou grave (% quedas)	11,54	12,9	≤20
● Infecção de sítio cirúrgico (% cirurgias)	1,2	0,7	≤2
● Reinternação não planejada em 30 dias (% saídas)	7,87	6,9	≤7
● Permanência observada / esperada - Internações eletivas	3,9/3,4 = 1,14	3,9/4,3 = 0,9	≤1,2
● Tempo porta-balão (média - min)	65,43	80,6	≤70
● Higienização de mãos (% observados)	95,2	95,3	≥95
● Profilaxia de TEV em pacientes hospitalizados (% saídas)	97,1	96,2	≥95

Monitoramos os eventos adversos por meio de metodologia específica, que aponta as tratativas para saná-los. Em 2022, foram contabilizadas 6.703 ocorrências, classificadas como:

Indicador	2022	2021
Quantidade de ocorrências notificadas	6.703	5.726
Evento adverso com dano catastrófico	3	4
Evento adverso com dano grave	13	26
Evento adverso com dano moderado	200	252
Evento adverso com dano leve	1.430	1.424
Incidente sem dano	625	615
Circunstância de risco/quase falha	4.432	3.405

**65,4 minutos**

*tempo porta-balão*

redução de 18,9% vs. 2021 e um dos melhores do País\*.

**0,64**

*densidade de incidência*

de infecção de corrente sanguínea na UTI adulto (por 1.000 cateteres-dia), uma redução de 68% em relação a 2021.

**97,1% adesão à correta profilaxia**

*de tromboembolismo venoso*

+0,9 p.p. vs. 2021

\* Intervalo entre a entrada do paciente no pronto-socorro até o cateterismo, procedimento de desobstrução da artéria do coração.

# Instituto de Ensino

GRI 3-3

O investimento em ensino é parte fundamental do nosso crescimento e multiplicação do conhecimento. No Instituto de Ensino, desenvolvemos atividades de capacitação, atualização, aprimoramento e desenvolvimento dos profissionais dedicados às áreas da saúde.

O Instituto atua tanto de forma vivencial e contextualizada, por meio do Centro de Ensino, Treinamento e Simulação Realística, quanto por meio do núcleo de Ensino à Distância (EaD), implantado em 2021.

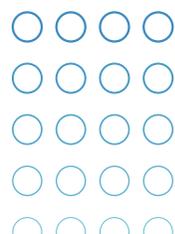
Já o Núcleo Administrativo de Gestão de Projetos (NAGP) e o Núcleo de Ensino Digital (NED) contam com a Plataforma de Ambiente Virtual de Aprendizagem e outras ferramentas de transmissão de vídeos e eventos ao vivo, além de auditoria de objetos educacionais interativos.

**Somos reconhecidos pela American Heart Association (AHA) como um dos centros com maior número de alunos treinados, recebendo o Prêmio de Reconhecimento aos Centros de Formação Internacional (ITC).**

**5.309**  
**alunos**  
+149% vs. 2021

**26.207**  
**profissionais**  
capacitados

**31.398**  
**acessos**  
à plataforma



## Educação Médica

Oferecemos 15 programas de educação médica, entre Residência e Aprimoramento, com a abordagem de Residência Multiprofissional em Saúde (RMS), em Cardiologia, Medicina Intensiva, Imagem, Oncologia, entre outros.

Finalizamos o último ano com 12 programas de residência e aprimoramentos, além de um aumento significativo de participantes.

**6**  
**simpósios**  
com 1.226 participantes  
+39,5% vs. 2021

**4.802**  
**participantes**  
em rounds clínicos  
+60,2% vs. 2021



Nós nos comprometemos com a multiplicação do ensino também em ações de responsabilidade social.



Desenvolvemos projetos em parceria com o Ministério da Saúde, por meio do PROADI-SUS (saiba mais na página 71), a fim de apoiar e aprimorar a saúde pública, oferecendo capacitação de recursos

humanos, pesquisa, avaliação e incorporação de tecnologias, gestão e assistência especializada.

Em 2022, também fizemos parceria com o Senac e o Instituto Cristão de Ensino e Cultura (InCEC) para formação profissionalizante em enfermagem para pessoas em situação de vulnerabilidade socioeconômica. O objetivo é reverberar nosso impacto na vida das pessoas a partir do conhecimento, incentivando e promovendo a formação de 40 alunos em técnicos de enfermagem durante dois anos.

# Instituto de Pesquisa

GRI 3-3

Nosso Instituto de Pesquisa é uma Academic Research Organization (ARO), responsável pela execução e publicação de estudos clínicos multicêntricos de grande porte e alto impacto.

Para promovermos o melhor cuidado ao paciente de maneira integrada com a prática, o ensino e a pesquisa, trabalhamos em um fluxo contínuo, que conta com Apoio ao Pesquisador, um Centro de Pesquisa Clínica, prática em pesquisa a partir da integração com Residência Médica Multiprofissional, por meio do Journal Club, e reuniões científicas frequentes com pesquisadores nacionais e internacionais.

## **Mentoria**

Para apoiar a integração multidisciplinar entre pesquisa e assistência, unimos o Instituto de Pesquisa e a Superintendência Assistencial para oferecer mentoria aos pesquisadores da instituição.

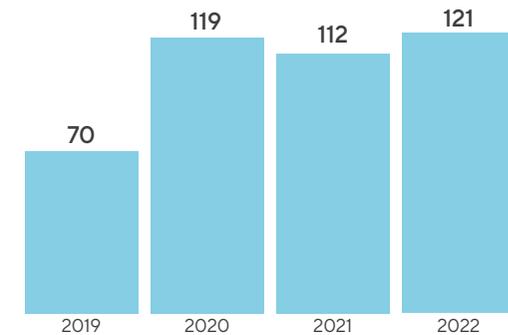
O programa teve início em 2022 e apoia diferentes projetos com execução em 2023.

## **Produções científicas**

Nos últimos anos, alcançamos um aumento nas produções científicas, com 121 publicações em periódicos científicos internacionais, em 2022, e importantes contribuições, em 2021, diante do contexto da Covid-19.

Nossas produções estão nos principais periódicos científicos do mundo, como New England Journal of Medicine, The Journal of the American Medical Association (JAMA), e The Lancet. Esse reconhecimento só reforça nosso desejo de contribuir com a transformação da medicina.

## **Pesquisas publicadas em periódicos científicos**



## Pesquisas

Desenvolvemos importantes pesquisas que contribuem com as demandas da comunidade científica e, desde 2009, por meio do PROADI-SUS, atuamos em projetos de pesquisa que, em 2022, ocorreram com foco em: Cardiologia, Fetal, Pneumologia/ Terapia Intensiva e Pacientes Graves.

Dentre as pesquisas, tanto no âmbito do PROADI-SUS quanto nas iniciativas do próprio Instituto de Pesquisa, valem ser destacadas:

- “Impacto Mapa”: avaliação de óbitos devido à SEPSE nos hospitais do Brasil (PROADI-SUS);
- “Revolution”: estudo de antivirais para Covid-19;
- “Halos”: Halofuginoma na redução da carga viral de SARS-Cov-2 em pacientes com a Covid-19;

- PBM: pesquisas relacionadas ao Patient Blood Management (saiba mais na pág. 43);
- Biobanco: pesquisa e assistência de excelência em oncologia, cardiologia e outra áreas integradas, contando com o envolvimento de imagem, patologia, cirurgia, oncologia e radioterapia.

Em 2022, realizamos uma parceria com a Australian and New Zeland Intensive Care Society (ANZICS) para o desenvolvimento do estudo MEGARox, multicêntrico e multinacional, que já conta com 57 UTIs espalhadas pelo mundo.

Também estamos desenvolvendo um estudo de vacina de Covid-19 em parceria com o Benjing Youfeng Biological Technology.

## Destaques 2022

**121** publicações  
PUBMED

**125** citações em  
reportagens

**26** projetos multicêntricos

**3** novos estudos  
relacionados à Covid-19

**11.279** pacientes  
incluídos em pesquisas

CAPÍTULO 6

# Cuidar de quem cuida

Nosso time .....	53
Relacionamentos.....	61



ODS

3 SAÚDE E BEM-ESTAR	4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE	5 IGUALDADE DE GÊNERO	8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO	10 REDUÇÃO DAS DE IGUALDADES

CAPITAIS



# Nosso time

GRI 2-7 | GRI 2-8 | GRI 405-1

Entendemos que, para cumprir o nosso propósito de cuidar das pessoas e fortalecer a saúde, é preciso cuidar daqueles que fazem isso acontecer.

Assim, todos os dias nos certificamos de que os gestores estejam atuando de forma colaborativa e integrada, visando à formação, ao desenvolvimento e ao engajamento de equipes para o atingimento dos resultados em um ambiente saudável.

O ano de 2022 foi marcado pelo desenvolvimento de programas e capacitações com foco em gestão de pessoas, alinhados aos nossos objetivos estratégicos. Lançamos projetos como o Programa de Desenvolvimento de Lideranças - ECOA, o programa de Diversidade, Equidade e Inclusão - Mundo, com fortalecimento e disseminação da Cultura Organizacional e dos novos valores.

Sempre apoiados na escuta e comunicação transparente, também redesenhamos nossa gestão de clima organizacional.

**Em 2022, conquistamos a certificação Great Place to Work (GPTW).**

**A avaliação, realizada por consultoria global e baseada na opinião de profissionais do Hcor, comprova que estamos no caminho certo, mesmo com diversos desafios do setor da saúde.**



Seguiremos avançando na saúde e bem-estar dos nossos profissionais para, assim, fortalecermos nossas *lideranças inspiradoras.*



## PERFIL

**3.176**  
Colaboradores ativos

**707**  
Colaboradores terceiros

**100**  
Estagiários e Jovens Aprendizes

## Diversidade e inclusão

GRI 3-3 | GRI 405-1

### O acolhimento de todas as pessoas é um fator inegociável para nós.

Pensando nisso, em 2022, avançamos em nosso Programa de Diversidade, Equidade e Inclusão, com o objetivo de promover uma maior representatividade na organização, combater a discriminação e criar igualdade e equidade de tratamento e de acesso às oportunidades a todos os profissionais, independentemente da sua crença, religião, etnia, nacionalidade, cidadania, gênero, idade, estado civil, entre outras características.

O programa conta com um Comitê Gestor, um Comitê Executivo e um Comitê de Líderes Embaixadores. Os grupos de afinidades reúnem mais de 60 pessoas do Hcor, voluntariamente inscritas. Também trabalharemos, ao longo de 2023, com a criação de grupos de afinidades nos temas: mulheres, pessoas com deficiência, multiculturalismo, raça e cor e LGBTQIAPN+.

Esses grupos, junto aos representantes dos diferentes níveis de governança das ações, direcionarão a organização de demandas e propostas de ações afirmativas, discussões, estudos, aplicação de treinamentos, comunicação inclusiva com *stakeholders* e criação de material de apoio aos demais colaboradores.

Acreditamos que o fortalecimento da nossa cultura por meio do letramento de todos os colaboradores promoverá impactos positivos no comportamento dentro e fora da instituição. Nesse sentido, em 2022, também construímos os conteúdos das jornadas educadoras e jornadas de transformação, que iniciaram suas capacitações e revisões de fluxos no final do ano e têm um calendário extenso para 2023, a fim de fomentar a sensibilização sobre o tema para todos os níveis da organização.

#### **Combate ao assédio e à discriminação**

Ao longo do ano, realizamos treinamento com mais de 700 colaboradores sobre Assédio, Preconceito e Discriminação (saiba mais na página 36).

Também mantemos o alinhamento constante de todas as nossas áreas para casos de assédio e discriminação apurados no Canal de Denúncias, com garantia de sigilo e anonimato, tratadas pela área de *Compliance* e investigadas por empresa externa.

Após investigação, o resultado é encaminhado à Superintendência Corporativa e ao Comitê de Integridade, Riscos e Auditoria para deliberação da recomendação de consequências.

Outra ferramenta importante é o Código Lilás, uma política de acolhimento para colaboradores e dependentes vítimas de algum tipo de assédio moral e/ou sexual.

Os cuidados são oferecidos por meio do Cuidar Hcor e do serviço de Pronto Atendimento do hospital. O código prevê auxílio para que a vítima tenha acesso também à rede de acolhimento externa, como hotel para hospedagem, Delegacia da Mulher, atendimento hospitalar (em caso de agressão sexual), entre outros.

## Perfil do nosso time



### Colaboradores distribuídos por faixa etária

De 18 a 25 anos	<b>2,1%</b>
De 26 a 30 anos	<b>7,6%</b>
De 31 a 40 anos	<b>11,2%</b>
De 41 a 50 anos	<b>37,1%</b>
De 51 a 60 anos	<b>32,8%</b>
Mais de 60 anos	<b>9,13%</b>



Em 2022, recebemos o selo Women On Board (WOB), iniciativa independente apoiada pela ONU Mulheres, que tem como objetivo reconhecer, valorizar e promover os ambientes corporativos em que as mulheres fazem parte do Conselho de Administração.

Categoria profissional	Feminino		Masculino		Subtotal
	Total	%	Total	%	
Diretor/superintendente	1	12,5%	7	87,5%	8
Gerente	31	62%	19	38%	50
Coordenador	52	58%	38	42%	90
Supervisor	27	68%	13	33%	40
Especialista/consultor	38	67%	19	33%	57
Médicos	33	45%	40	55%	73
Profissional sênior	50	57%	38	43%	88
Profissional pleno	391	64%	219	36%	610
Profissional júnior	68	68%	32	32%	100
Enfermagem	192	77%	57	23%	249
Auxiliar técnico de enfermagem	649	65%	351	35%	1.000
Auxiliar técnico e assistente	553	68%	262	32%	815
<b>Total</b>	<b>2.085</b>	<b>66%</b>	<b>1.095</b>	<b>34%</b>	<b>3.180</b>

## Carreira

GRI 2-21 | 3-3 | 404-1

### Atração e retenção

O processo de recrutamento e seleção é conduzido de forma justa, ética e transparente, de acordo com a legislação brasileira em vigor, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), disposições previstas no Código de Ética e Conduta e demais políticas e normas internas.

A área de Atração de Talentos conduz o processo de recrutamento dos colaboradores e, em 2022, aprimorou os processos de entrevistas baseadas em competências, buscando apoiar a identificação de talentos conectados com nossos valores, culturas e as competências buscadas.

Já a contratação do corpo médico terceirizado é conduzida pela área de Credenciamento Médico/ Superintendência Médica, que conta com apoio da área de Atração.

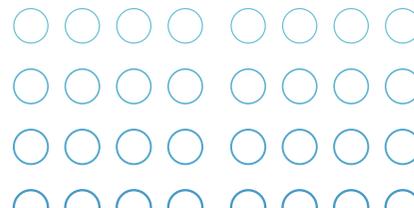
Em 2022, estruturamos o programa de recrutamento interno Trilhando Hcor, que dá aos profissionais oportunidades de movimentação de carreira dentro da instituição. Dessa forma, atingimos 19,1% de aproveitamento dos nossos profissionais para cargos internos, 1,7 p.p acima da referência da Associação Nacional de Hospitais Privados - ANAHP.

Outra ação relevante para retenção de nossos profissionais é a Pesquisa de Clima e Engajamento, que avalia sua satisfação e permite identificar pontos críticos que precisem de avanço.

### Indicadores de retenção

<b>Rotatividade no ano</b>	<b>18%</b>
<b>Rotatividade voluntária</b>	<b>9,3%</b>
<b>Taxa de contratação</b>	<b>17,5%</b>

 **6,5 anos**  
Tempo médio de casa



### Remuneração

O pacote de remuneração dos profissionais visa não só a motivá-los, mas promover o bem-estar. Por isso, todos os profissionais contam com programas de reconhecimento por desempenho, seguro saúde e odontológico, extensivos aos cônjuges, seguro de vida, vale-alimentação, atendimento médico e preventivo, espaço para repouso, orientações nutricionais e apoio psicossocial. Promovemos, ainda, o acompanhamento de gestantes e de colaboradores com doenças crônicas.

Todos os colaboradores contratados no regime CLT também são cobertos por acordos de negociação coletiva (100%).

### Treinamentos

Nós acreditamos que temos uma importante responsabilidade em potencializar o desenvolvimento de nossos profissionais e as oportunidades de carreira para que atinjam o máximo de suas habilidades técnicas e comportamentais.

A oferta de treinamento e capacitação já é uma prática sólida no Hcor. Contamos com a Universidade Corporativa, que disponibiliza aos profissionais oportunidade de desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais que os ajudam a trilhar sua jornada rumo aos nossos objetivos estratégicos.

As capacitações são compostas por atividades em sala de aula, treinamento *in loco*, orientações *on-the-job* e capacitações no formato *e-learning*.

Além disso, também incentivamos todos os nossos profissionais ativos com subsídios para participações em cursos externos.



#### **Média de horas de treinamento per capita**

2021  
**2,42** horas

2022  
**2,57** horas

#### **Avaliação de desempenho**

Todos os colaboradores passam por avaliação de desempenho anual, a fim de mapear suas necessidades para desenvolvimento contínuo.

Em 2022, revisamos o ciclo de gestão de desempenho dos profissionais, bem como a capacitação dos avaliadores, para garantir avaliações justas e processos de feedback construtivos. Alcançamos um total de 98,9% dos colaboradores elegíveis com avaliação realizada e plano de desenvolvimento traçado.

#### **Desenvolvimento de lideranças**

Entendemos que nossos resultados e excelência institucional partem das nossas lideranças, que disseminam os valores do Hcor rotineiramente.

Portanto, para garantir uma liderança sempre alinhada aos valores da instituição e fortalecer a cultura de integração, trabalho em equipe e alta performance, contamos com um programa de desenvolvimento de lideranças, o ECOA, criado em 2022, baseado tanto nos pontos de avanço identificados na pesquisa de clima e engajamento quanto nos direcionamentos do Plano Estratégico 2021-2024.

A partir deste diagnóstico, o Programa ECOA propõe ações constantes, aprendizagem ativa e práticas de imersão, assegurando que líderes assumam o compromisso com nossa cultura e estratégia.

Ao longo do ano, o ECOA teve foco em capacitar e desenvolver lideranças inspiradoras, inicialmente voltado à alta gestão e lideranças executivas e, futuramente, desdobrado para os níveis seguintes.

## Saúde e segurança no trabalho

GRI 3-3 | 403-1 | 403-2 | 403-3 | 403-6 | 403-7 | 403-8 | 403-9 | 403-10

Para conseguirmos cumprir o propósito de Cuidar das Pessoas e Fortalecer a Saúde, é fundamental que nossos profissionais estejam saudáveis e amparados.

Pensando nisso, trabalhamos incansavelmente para garantir o melhor em Saúde e Segurança no trabalho. Entendemos que todos os profissionais devem ter acesso àquilo que é oferecido para os pacientes, com qualidade e excelência.

Assim, desenvolvemos o programa de apoio e assistência de saúde integrada para todos os nossos profissionais e familiares, o Cuidar Hcor, nosso programa de Atenção Primária à Saúde.

Com ele, nossos profissionais podem usufruir de uma equipe completa para atender suas necessidades, por meio de agendamento simples, no mesmo dia ou em até 48 horas. Além de os profissionais receberem cuidado integrado, realizamos ações de promoção

e prevenção em saúde como, por exemplo, campanhas de rastreios oncológicos, campanhas de vacinação, entre outras.

Por meio do Cuidar Hcor, tanto os nossos colaboradores quanto os respectivos cônjuges e dependentes podem contar com atendimento e acompanhamento de qualidade. Para aqueles que necessitam de internação, realizamos o atendimento no próprio hospital, com cobertura em quartos individuais.

São diversos os serviços oferecidos, tais como: práticas de estímulo e apoio à saúde mental, tratamento de tabagismo e alcoolismo, pequenos procedimentos como curativos, colocação de contraceptivo intrauterino (DIU), atendimento psicológico, planejamento familiar, saúde da mulher, práticas integrativas complementares, sala de medicação, cuidado nutricional, exame de fundo de olho, queixas agudas e telemedicina.

Em 2022, foram realizados 2.526 exames periódicos pela Medicina Ocupacional e 23.491 atendimentos realizados no serviço

de Atenção Primária à Saúde. Além disso, viabilizamos duas campanhas de vacinação contra *influenza* e contra meningite, totalizando, respectivamente, 2.401 e 2.323 profissionais vacinados.

Em conjunto com a saúde dos nossos profissionais, trabalhamos incansavelmente e de maneira multidisciplinar para garantir a segurança de cada um. Em 2022, reestruturamos o modelo de qualidade e segurança dentro do Hcor, apoiados no que há de mais inovador na ciência.

Trabalhamos de acordo com as diretrizes básicas das Normas Regulamentadoras (NR) 32 e 5 para prevenir riscos e acidentes e capacitar os profissionais para o trabalho assistencial seguro.

Diante de acidentes de trabalho, o profissional é atendido e acompanhado no próprio Hcor – de acordo com a NR 7 – além de darmos sequência na investigação e abertura de Comunicado de Acidente de Trabalho (CAT), a fim de desenvolver planos ação de mitigação e prevenção de ocorrências.

Em 2022, a quantidade de acidentes com material biológico ainda apresentou reflexos da pandemia de Covid-19. A demanda por profissionais da saúde cresceu significativamente, o que resultou em mais exposições a materiais biológicos pelo aumento do volume de atendimentos.

GRI 403-9

<b>Acidentes com material biológico</b>	
2021	16
2022	31

Dessa forma, o maior volume de pacientes e a redução das percepções de riscos contribuíram para o aumento da quantidade de acidentes.

No que diz respeito às doenças ocupacionais, trabalhamos a mitigação com planos de ação para assegurar um ambiente de trabalho confortável, com mapa de risco ergonômico, aprimoramento constante do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e integração entre

os serviços de Atenção Primária à Saúde, Medicina Ocupacional e Segurança do Trabalho, em ações em conjunto com os colaboradores da instituição.

Identificamos riscos por meio de auditorias internas realizadas pela equipe da Engenharia de Segurança do Trabalho, tendo também o apoio dos membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA); também realizamos ações correspondentes ao cumprimento de normas regulamentadoras, como a atualização de laudos e programas, a fim de adequar e manter ambientes de trabalho saudáveis.

No último ano, também atualizamos nosso Plano de Contingência para alinhar as medidas a serem tomadas diante de eventuais riscos.

Além disso, disseminamos continuamente a consciência do risco na cultura do Hcor, ou seja, identificamos potenciais riscos, realizamos monitoramento constante e aprimoramos as melhores práticas para evitar que ocorram novamente no futuro.

A partir de uma análise minuciosa das atividades realizadas no trabalho, os riscos ocupacionais são identificados e realizamos um plano de prevenção, que pode ocorrer por meio de treinamentos, capacitações, campanhas de conscientização e medidas de proteção coletiva e individual.

Realizamos treinamentos sobre o uso correto de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e Coletiva (EPCs), medidas de prevenção de acidentes, primeiros socorros, entre outros.

Diante da possibilidade de acidentes com agentes nocivos à saúde, como produtos químicos ou ruídos excessivos, adotamos medidas de controle de tais agentes, assim como medidas de engenharia, para reduzir a exposição dos trabalhadores.

Todas as condutas para a prevenção de acidentes do trabalho são comunicadas a todos os profissionais e prestadores de serviços, em conjunto com os profissionais de segurança do trabalho responsáveis pelos serviços.

Em 2022, como parte do processo para a certificação ISO 14001 (saiba mais na pág. 77), foram realizadas 19 análises de incompatibilidade química, além de treinamentos da brigada de incêndio.

Os treinamentos fomentaram uma cultura de segurança, e o número de brigadistas aumentou 35,2% em relação ao período anterior, totalizando 918 pessoas.

Além de treinamentos e capacitações oferecidas regularmente, nossos profissionais são encorajados a lidarem com o risco de maneira justa, transparente e colaborativa. Com o apoio da alta direção, levantamos discussões a fim de entender erros e melhorar processos e protocolos. Dessa forma, nós nos orientamos pela nossa estratégia de fomentar uma cultura de segurança.

GRI 403-10

Principais doenças ocupacionais	%
Doenças do aparelho respiratório	46
Doenças do sistema osteomuscular e tecido conjuntivo	14
Fatores que influenciam o estado de saúde e o contato com serviços de saúde	8
Lesões, envenenamento e algumas outras consequências de causas externas	8
Sintomas, sinais e achados anormais de exames clínicos e de laboratório	6
Demais doenças	18



# Relacionamentos

GRI 2-6 | 2-28 | 308-1

O setor de saúde tem enfrentado um cenário desafiador no período após o pico da pandemia de Covid-19, por conta do aumento de custos de insumos hospitalares (materiais, medicamentos, órteses, próteses e outros), aumento de sinistro das operadoras, e empresas buscando reduzir custos com saúde.

A conjunção desses fatores altera o modelo habitual de receita e custo, pressionando as margens de toda a cadeia de valor. Tendo em vista esse contexto, o Hcor tem realizado iniciativas que proporcionem e mantenham

relações saudáveis com todos os seus parceiros, em especial, operadoras de saúde e fornecedores, pois tem como compromisso inegociável a prestação do mais adequado cuidado a seus pacientes, com eficiência, visando à sustentabilidade de toda a cadeia produtiva do setor.

Prezamos por um relacionamento ético e transparente com todas as partes interessadas. Todos os nossos acordos são realizados por meio de contratos que são estabelecidos pela área jurídica do hospital.

## Fontes pagadoras

Atualmente, mantemos relacionamento com 89 operadoras de saúde, abrangendo os cinco grupos do mercado: operadoras, seguradoras, autogestão, cooperativas e seguros internacionais.

Esses grupos representam, aproximadamente, 94% da fonte de receita do hospital, que é complementada por 6% de receita de clientes particulares.

Constantemente, realizamos inovações importantes no nosso negócio, migrando parte da receita para os novos modelos de remuneração – aumento de 11,4% em relação a 2021 – e estabelecendo novos acordos. Contamos, hoje, com 50% da nossa receita gerada em novos modelos de remuneração.

Buscamos estabelecer credenciamento com novas operadoras de mercado com as quais não possuímos relacionamento. Além disso, ampliamos o credenciamento com operadoras que já mantemos interação para planos, produtos e novas oportunidades.

## Fornecedores

O processo de contrato com fornecedores é norteado por uma Política de Compras, atualizada no último ano, para adequarmos os nossos processos frente à certificação da ISO 14001 e para capturarmos ganhos de eficiência na gestão de recursos destinados à cadeia de fornecedores.

Utilizamos duas ferramentas para operacionalizar o processo, uma para insumos diretos e outra para Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME). Dentro dessas plataformas, realizamos análises documentais preliminares das empresas fornecedoras e contamos com fluxos alinhados às melhores práticas de gestão para processos concorrenciais justos e eficientes.

Nossas compras são divididas em três categorias: serviços, ativos e insumos, que passam por um processo-padrão de análise de todo o ciclo do fornecimento, incluindo análise com escopo técnico, planejamento, avaliação de conformidades e formalização de contrato, se aplicáveis.

Os fornecedores do Hcor devem aceitar as nossas condições de *compliance* e da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e, para serem contratados, é mandatório que respeitem, atuem e estejam de acordo com todas as legislações e regulamentações aplicáveis ao serviço ou produto contratado, incluindo legislações ambientais, de saúde e segurança do trabalho.

Para o caso de insumos considerados críticos, há ainda o processo de análise do setor do meio ambiente, segurança do trabalho e controle de infecção hospitalar.

No último ano, realizamos uma análise dos contratos críticos e iniciamos uma mobilização interna para aditivção, já com a inclusão de cláusulas ESG.

## Governo

Somos uma entidade filantrópica de excelência, reconhecida pelo Ministério da Saúde (MS) e, dessa forma, mantemos parcerias de longo prazo com entes públicos.

Além disso, possuímos estreita colaboração com os órgãos do governo nas políticas públicas de

saúde, como no caso de nossa atuação através do PROADI-SUS.

O Hcor não faz doações para candidatos a cargos eletivos e mandatos públicos ou para partidos políticos. Qualquer participante da Associação Beneficente Síria - Hcor que porventura pretenda efetuar doações dessa natureza o fará como indivíduo independente, com isenção em relação à instituição.

É proibido fazer pagamentos ou conceder vantagens a colaboradores ou gestores públicos, seja diretamente ou por terceiros.

## Associações

Atualmente, somos signatários da ANAHP (Associação Nacional de Hospitais Privados) e associados do FONIF (Fórum Nacional das Instituições Filantrópicas) e da Abramed (Associação Brasileira de Medicina Diagnóstica).

Além disso, em 2022, nós nos tornamos signatários do Pacto Global da ONU, maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo (saiba mais na pág. 64).

CAPÍTULO 7

# Responsabilidade socioambiental

Gestão Responsável .....	64
Impacto social .....	65
Gestão ambiental .....	77

ODS

<b>3</b> SAÚDE E BEN-ESTAR	<b>4</b> EDUCAÇÃO DE QUALIDADE	<b>6</b> ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO	<b>10</b> REDUÇÃO DAS DE IGUALDADES	<b>12</b> CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS	<b>14</b> VIDA NA ÁGUA	<b>15</b> VIDA TERRESTRE
						

CAPITAIS

		
---	---	---

# Gestão responsável

GRI 2-6 | GRI 2-28

Desde a sua fundação, a responsabilidade social é o que impulsiona a Associação Beneficente Síria - Hcor todos os dias. Com o avanço da gestão das organizações buscando o equilíbrio, eficiência e sustentação dos pilares ESG, temos avançado em conectar cada vez mais nossa essência de geração de valor à nossa estratégia em diferentes frentes, em uma busca pelo desenvolvimento sustentado, intrínseca a todas as nossas decisões.

**Entendemos que é preciso unir nossa tradição de cuidado com as pessoas às demandas ambientais do nosso tempo, com uma governança sólida e conectada ao desenvolvimento da organização em longo prazo, incluindo sistematicamente a visão de nossos públicos de relacionamento.**

Com isso, buscamos garantir um modelo em que os princípios, a ética, a transparência e o zelo pelas pessoas e pelo futuro precedem a implementação de processos, produtos e serviços.

Nessa jornada, em 2022, nós nos tornamos signatários do Pacto Global da ONU, a maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo, que visa encorajar o alinhamento da estratégia das organizações com princípios como Direitos Humanos e Meio Ambiente e os principais desafios ESG globais.

Também disseminamos os conceitos de sustentabilidade ao nosso time e diferentes parceiros, responsáveis por colocá-los em prática em seu dia a dia, na Semana de Responsabilidade Social do Hcor, com o tema “Jornada ESG: do conceito à prática”, com ações de engajamento e divulgação das nossas ações sociais, ambientais e de governança.



# Impacto social

GRI 3-3 | 2-6 | 413-1

## Vocação de fazer o bem

Nossa trajetória filantrópica inspira a aplicação de nossa expertise em ações de grande impacto social, por meio de iniciativas internas de responsabilidade social e da parceria com o Ministério da Saúde no Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (PROADI-SUS), para apoiar e aprimorar o SUS, com a execução de projetos de capacitação de recursos humanos, pesquisa, avaliação e incorporação de tecnologias, gestão e assistência especializada, alavancando a saúde pública em todo o país e impactando milhares de vidas.

Para além dos processos, produtos e serviços oferecidos, fortalecemos nosso impacto social pautado pelo zelo com as pessoas e com o futuro.

## avanços na saúde pública

participação no Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (PROADI-SUS).



## gratuidades

projetos de responsabilidade social, mantidos pela Associação Beneficente Síria, com o propósito de levar saúde, gratuitamente, às pessoas em situação de vulnerabilidade social.

Nossos esforços impactam nossos pacientes e colaboradores e também reverberam em todo o campo da saúde. Colaboramos com avanços que fazem a diferença, positivamente, na história de muitos.

Conheça, nos subcapítulos a seguir, alguns projetos realizados, seu impacto e a diferença que o Hcor faz na vida das pessoas.

## Avanço na saúde pública

GRI 201-4

Desde o início do programa, em 2009, o Hcor participa do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (PROADI-SUS), aliança entre seis hospitais de referência no Brasil e o Ministério da Saúde.

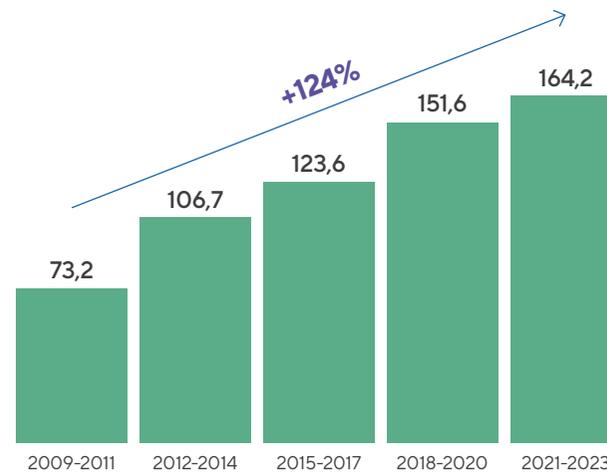
O Programa prevê que os hospitais parceiros direcionem os valores dos impostos de contribuições sociais ao desenvolvimento de projetos que impactam efetivamente o desenvolvimento do SUS.

De 2009 até o fim do triênio atual de investimentos (em 2023), teremos somado R\$ 619,2 milhões aplicados ao desenvolvimento da saúde pública no país, impactando positivamente e diretamente milhares de profissionais de saúde e pacientes atendidos e, indiretamente, milhões de brasileiros a partir do legado de avanço nas instituições de saúde e profissionais capacitados.

Em 2022, totalizamos R\$ 48,6 milhões investidos por meio do PROADI-SUS, ampliando nosso impacto para 239 cidades e beneficiando 525 unidades de saúde. Para o triênio 21-23, a estimativa de investimento é de R\$ 164 milhões em 24 projetos apoiados.

### Investimentos no PROADI-SUS

(em R\$ milhões)



Por meio do PROADI-SUS, somos capazes de ampliar nossa geração de impacto em grande escala, levando a expertise, experiência e tradição do Hcor a milhares de brasileiros em todo o País, a partir da capacitação e troca de conhecimento com instituições e profissionais que atuam na saúde pública.

## Investimento 2021-2023:

*R\$ 164 milhões*



**239 cidades**

em 25 Estados + Distrito Federal

**525 unidades de saúde**

**24 projetos**

em 3 eixos

- » Assistência e Saúde Digital
- » Ensino e Gestão
- » Pesquisa e Inovação

## Resultados em 2022

**26,2 mil**

profissionais capacitados

**10,2 mil**

pacientes incluídos em projetos de pesquisa

**+ 317.400**

laudos de eletrocardiograma emitidos

**2.191**

teleinterconsultas / teleconsultorias realizadas

**- 56,8%**

no índice de parada cardiorrespiratória de 15 hospitais do Nordeste

**- 58%**

na taxa de mortalidade em 15 UPAs

**30**

atendimentos cirúrgicos para pacientes com cardiopatia congênita

## Projetos de Assistência e Saúde Digital

### Cardiofetal congênito

Desde 2009, trabalhamos no desenvolvimento e expansão de mais de 2.000 atendimentos cirúrgicos para portadores de cardiopatia congênita desde recém-nascidos, bem como na promoção da melhoria da prática assistencial por meio da capacitação de equipes multidisciplinares.

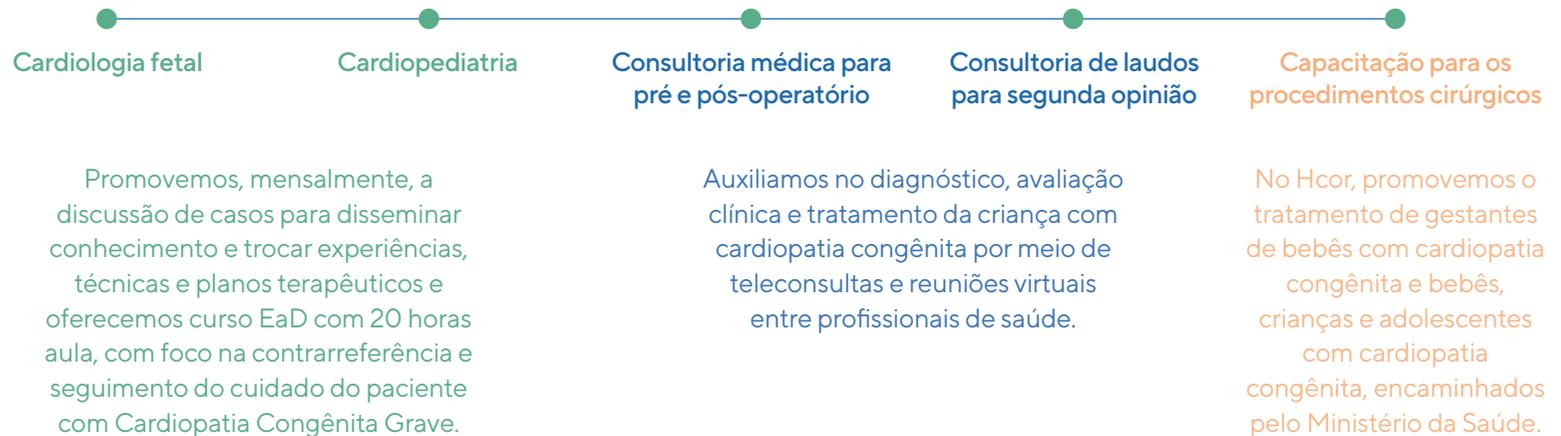


#### ALCANCE EM 2022

**74** procedimentos cirúrgicos

Pacientes de **10** Estados

Ações de capacitação por **todo o país**



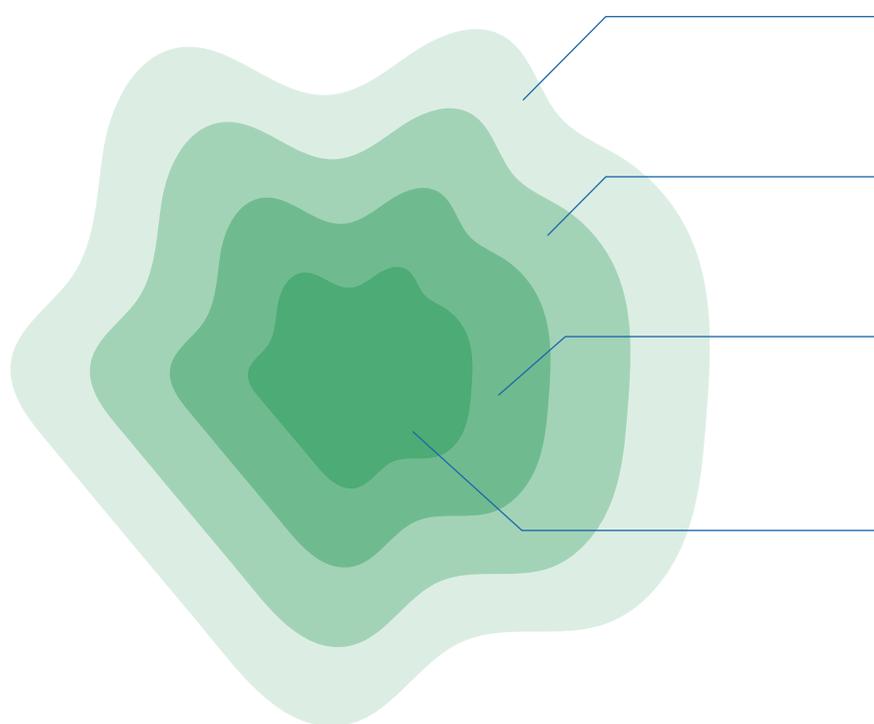


## TeleUTI

O TeleUTI presta apoio às equipes médicas e profissionais no cuidado dos pacientes em UTIs, além de promover capacitação de melhoria de processos assistenciais em terapia intensiva. A abrangência da atuação do Hcor contempla 175 leitos de UTIs em 19 unidades hospitalares, em cinco Estados: Bahia, Ceará, Santa Catarina, Rio Grande do Norte e Paraíba.

### ALCANCE EM 2022

**+ de 7,8 mil** discussões de casos  
**+ de 1.650** pacientes atendidos  
Atendimento de **19 UTIs em 5 estados**



#### **Rounds de acompanhamento**

- Diários e multiprofissionais
- 2ª opinião de especialistas sob demanda

#### **Acompanhamento e avaliação de indicadores**

- Monitoramentos de indicadores de processos e resultados relacionados à abordagem de pacientes críticos

#### **Atividades de educação permanente**

- Desenvolver habilidades e formar multiplicadores estimulando a implantação de protocolos e linhas de cuidado de UTI, com base nas melhores práticas

#### **Desenvolvimento de protocolos**

- Subsidiar e auxiliar na produção, em conjunto com as equipes remotas, de protocolos e rotinas multidisciplinares para sistematizar o acompanhamento e tratamento do paciente crítico entre as unidades

### **Boas Práticas Cardiovasculares**

Ajudamos a qualificar o atendimento nos hospitais e nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) quanto à linha de cuidado de urgências e emergências cardiovasculares no SUS, além de implementar diretrizes assistenciais e de manejo clínico seguro a pacientes com doenças cardiovasculares.

O projeto atua em quatro frentes:



#### **ALCANCE EM 2022**

**149** UPAs e **15** hospitais atendidos

**317.470** laudos de tele ECG

**58%** de redução da taxa de mortalidade em pacientes atendidos com infarto agudo do miocárdio e arritmias graves em 15 UPAs

**59%** de Redução do Tempo porta-ECG (15 UPAs), nos casos de infarto agudo do miocárdio com elevação do segmento ST (IAMCSST)

## Projetos de Ensino e Gestão



[Projeto](#) elaborado de forma colaborativa, com a participação do Hcor e hospitais de excelência do PROADI-SUS, tem como objetivo reduzir a incidência de infecção hospitalar em Unidades de Terapia Intensiva (UTIs) de 191 hospitais participantes, no triênio 2021-2023, além de disseminar o modelo de melhoria para outras unidades e hospitais, bem como demonstrar o impacto financeiro com a prevenção das infecções.

No primeiro triênio de atuação (2018-2020), o projeto foi implementado em UTIs de 116 hospitais, conseguindo gerar uma economia de R\$ 354 milhões para o SUS, com 2.687 vidas salvas e 7.674 infecções evitadas.

Em 2022, o projeto já conseguiu reduzir a densidade das Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAs) em 38%, com estimativa de 2.780 infecções evitadas.

### Objetivos

- Aumentar 30%** a adesão à higiene de mãos
- Reduzir 30%** as infecções em UTIs

### Resultados

**2018-2020**

**7.674** infecções evitadas      **2.687** vidas salvas

**R\$ 354 milhões**  
economia para o SUS

**2022**

**2.780**  
infecções evitadas

**38%**  
de redução da densidade das Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAs)

### Fortalece RAS

O projeto atua no fortalecimento das Redes de Atenção à Saúde por meio do apoio à implementação das linhas de cuidados de Sobrepeso e Obesidade (SPO), Diabetes *Mellitus* tipo 2 (DM2), Hipertensão Arterial Sistêmica (HAS), Acidente Vascular Cerebral (AVC) e Infarto Agudo do Miocárdio (IAM).

1. Revisão sistemática de barreiras de implementação de linhas de cuidado
2. Diagnóstico situacional
3. Plano de intervenção
4. Capacitação de tutores, profissionais de saúde e gestores
5. Monitoramento e controle das ações

O projeto abrange a 7ª Região de Saúde do Rio Grande do Norte (região metropolitana, com cinco municípios, e 1.412.022 habitantes) e a 1ª Região de Saúde de Paraíba (Mata Atlântica da Paraíba, com 14 municípios e 1.324.497 habitantes).

Em 2022, foram 9.078 profissionais participantes nas capacitações, sendo 4.273 nas capacitações presenciais. Além disso, foram 563 serviços de saúde e 51 SAVs realizadas.

## Projetos de Pesquisa

O eixo de pesquisa em parceria com o PROADI-SUS contou, em 2022, com 10.275 pacientes incluídos nos projetos, sendo 2.528 deles do Hcor. Ainda, atuamos na capacitação de 142 centros de pesquisa.

Saiba mais sobre todos os projetos em execução no triênio 2021-2023 [clikando aqui](#).

### Destaque: impacto MR

O Impacto MR é uma plataforma de pesquisa colaborativa que iniciou como um estudo observacional prospectivo e colaborativo sobre infecções multirresistentes em pacientes de Unidade de Terapia Intensiva e, hoje, propõe diversos estudos de intervenção clínica no tema. O objetivo do Hcor é avaliar o impacto clínico das infecções por bactérias multirresistentes a antimicrobianos em pacientes internados em UTI para adultos.

Para o Triênio 2021-2023, está prevista a inclusão de 38 mil pacientes em 50 hospitais participantes de todo o Brasil. Até 2022, foram incluídos mais de 20.900 pacientes.

### Triênio 2021-2023

**7 projetos**

em execução

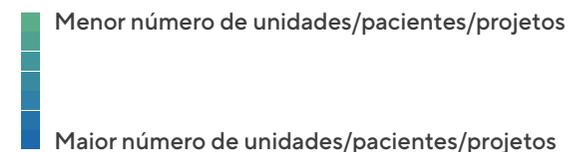


**21 estados**  
brasileiros

**64 cidades**  
participantes

**126 centros**  
de pesquisas no triênio

**10.275** pacientes recrutados em 2022,  
sendo **2.528** deles do **Hcor**



## Projetos de gratuidade

São projetos de responsabilidade social que têm como objetivo levar saúde, gratuitamente, a pessoas em situação de vulnerabilidade social. As ações são viabilizadas pela Associação Beneficente Síria, com o apoio da Diretoria de Senhoras, que articula as iniciativas de captação de recursos e conta com o apoio do corpo de voluntárias para o funcionamento do nosso Brechó e minishoping, espaços cuja renda é revertida aos projetos.

# Gratuidade

### ALCANCE EM 2022

**51** procedimentos de intervenções intrauterinas

**232** consultas e **98** exames no ambulatório de cardiopediatria

Reabilitação neurocognitiva/física para **17** pacientes

**651** consultas e **339** exames para atendimento a refugiados

Atendimento a refugiados de **33** nacionalidades

#### Ambulatório de cardiopediatria

Oferecemos, gratuitamente, procedimentos cirúrgicos de alta complexidade, acompanhamento multiprofissional ao longo da vida, apoio diagnóstico, realização de exames e centro de reabilitação física e neurocognitiva para bebês e crianças que apresentam alguma anormalidade na função do coração.

#### Cirurgias intrauterinas

Tratamento para a correção de complicações congênicas do feto ainda no útero da mãe, para casos de mielomeningocele e Síndrome de Transfusão Feto-Fetal (STTF).

#### Apoio a refugiados

Estima-se que 250 crianças nasçam com mielomeningocele por mês, no Brasil, e que a Síndrome de Transfusão Feto-Fetal (STTF) ocorra entre 10% e 30% das gestações gemelares. O tratamento precoce, por cirurgia intrauterina, evita doenças como hidrocefalia, deformidades ortopédicas e reduz a taxa de óbito e danos neurológicos no caso de STTF.

Prestamos assistência de qualidade aos refugiados de diferentes nacionalidades em situação de vulnerabilidade socioeconômica por meio do oferecimento gratuito de consultas médicas e exames de imagem.

### Intervenções intrauterinas

Estima-se que 250 crianças nasçam com mielomeningocele por mês no Brasil, e que a Síndrome de Transfusão Feto-Fetal (STFF) ocorre entre 10% e 30% das gestações gemelares. O tratamento precoce, por cirurgia intrauterina, evita doenças como hidrocefalia, deformidades ortopédicas e reduz a taxa de óbitos e danos neurológicos no caso de STFF.

Acolhemos essa importante demanda do cenário brasileiro e, desde 2021, realizamos, de forma gratuita, a intervenção cirúrgica fetal ainda no útero da mãe, minimizando as sequelas, melhorando o prognóstico e a qualidade de vida destas crianças.

Em 2022, foram realizados 51 procedimentos de intervenções intrauterinas em pacientes de 18 Estados brasileiros.

Visando ampliar ainda mais o alcance do nosso impacto, estabelecemos parceria com a Fundação Banco do Brasil para a realização de cirurgias intrauterinas, dobrando nosso atendimento de 48 para 96 procedimentos a serem realizados em 2023.

Assim, seremos capazes de dobrar o impacto positivo na vida das crianças e famílias atendidas. [Clique aqui](#) para saber como nosso projeto faz a diferença na vida das pessoas.





### **Apoio a Refugiados**

Prestamos assistência de qualidade aos refugiados de diferentes nacionalidades em situação de vulnerabilidade socioeconômica, por meio do oferecimento gratuito de consultas médicas e exames de imagem, em parceria com a Associação Médica Líbano-Brasileira.

Em 2022, foram 651 consultas em mais de 15 especialidades e 339 exames para atendimentos a refugiados de 33 diferentes nacionalidades.



### **Ambulatório de Cardiopediatria**

Realizamos acompanhamento multiprofissional ao longo da vida, apoio diagnóstico, exames e oferecemos centro de reabilitação física e neurocognitiva para bebês e crianças que apresentam alguma anormalidade cardíaca.

Em 2022, foram 232 consultas, 98 exames no ambulatório e reabilitamos 17 pacientes com necessidades de estimulação neurocognitiva/física.



### **Atendimento ao Paciente SUS**

Em 2022, iniciamos convênio com a Prefeitura de São Paulo, por meio do qual recebemos encaminhamentos de pacientes regulados para atendimentos clínicos e cirúrgicos em cardiopediatria. Finalizamos o ano com 33 procedimentos cirúrgicos entre baixa, média e alta complexidades, 590 consultas e 1.694 exames.

## Corpo de voluntárias

### Ajudar as pessoas está na natureza da nossa atuação.

Em 1981, o voluntariado foi formalizado no Hcor com a aprovação da Sra. Nabiha Abdalla Chohfi e, desde então, confiamos na nossa determinação em fazer a diferença na vida das pessoas, apesar dos desafios ao longo da trajetória.

O Corpo de Voluntárias do Hcor é formado por 62 pessoas que se dedicam a atividades ligadas ao apoio a pacientes e familiares, cuidado com crianças, bazares beneficentes, entre outras ações.

Atualmente, nossas voluntárias também apoiam as atividades do minishopping e do Brechó que ficam dentro do Hcor, e revertem a renda para os Projetos de Gratuidades.

## Outros destaques

### Plataforma de Doação

Em 2022, lançamos a Plataforma de Doação da Associação Beneficente Síria, uma forma de profissionalizar a captação de recursos, para que as pessoas possam doar, de forma rápida e segura, apoiando a ampliação do potencial de atendimento dos projetos, para levarmos saúde a quem mais precisa.

Finalizamos o período com 250 doadores cadastrados e R\$ 75 mil arrecadados. A contribuição pode ser realizada, a partir de qualquer valor, [clikando aqui](#).

### Política de Doações

Desenvolvemos a Política de Doações, por meio da qual realizamos doações de bens em boas condições de uso para entidades congêneres (sem fins lucrativos) ou instituições públicas.

Em 2022, doamos mais de 3.300 itens, sendo:

- 475 enxovais;
- 39 carros de medicamentos;
- 354 mobiliários (mesas, cadeiras, poltronas, armários, geladeiras etc.);
- 1.542 roupas e uniformes;
- 954 equipamentos de TI (computadores, monitores, racks, *hubs* e antenas de wi-fi).

### Parceria com o SENAC

Em parceria com o Senac e o Instituto Cristão de Ensino e Cultura (InCEC), ofertamos 40 vagas do Curso de Técnico em Enfermagem (1.800 horas) para pessoas em situação de vulnerabilidade socioeconômica das comunidades da Subprefeitura da Vila Mariana, com intuito contribuir com a formação por meio do conhecimento como base importante no desenvolvimento social.

O Hcor ajuda com auxílio-transporte e Alimentação e cede suas unidades e instalações para a realização dos estágios e atuação na prática.

# Gestão ambiental

## Melhores práticas

Em 2022, conquistamos a ISO 14001, principal padrão global de boas práticas de gestão ambiental em organizações. Além disso, contamos com um sistema de gestão ambiental certificado por terceira parte.

Em linha com nosso compromisso com a preservação do meio ambiente, com a prevenção da poluição e com o controle do consumo de recursos naturais, promovemos um trabalho cotidiano para assegurar a melhoria contínua do sistema de gestão ambiental, a redução do consumo de água, energia e geração e destinação adequada de resíduos, visando sempre ao equilíbrio entre sustentabilidade, conforto e segurança para o paciente e às condições ideais de atuação médica.

Também somos o primeiro hospital do país a receber certificação LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) nível Gold, concedida pela organização americana US Green Building Council (USGBC), padrão mundialmente reconhecido de edificações sustentáveis.

Conheça, a seguir, as principais ações para ganhos de ecoeficiência em 2022.

### Resíduos

GRI 3-3 | 306-3 | 306-5

Nossa gestão de resíduos atende a todas as legislações e tem como foco garantir a destinação adequada de resíduos, ampliação do reaproveitamento e redução da quantidade de resíduos infectantes por paciente-dia.

Entre esses resíduos estão embalagens oriundas do atendimento ao paciente, papel de maca, papel-toalha, bolsas de soro e de glicose, embalagens de álcool gel e sabonete líquido, que passaram a ser enviadas para a reciclagem.

Nosso trabalho envolve não apenas as adequações em toda a estrutura do Hcor, mas também a implementação da cultura de cuidado com o meio ambiente por parte de todas as pessoas, com ações educativas e campanhas internas de conscientização frequentes.

Também contamos com dois projetos relevantes para evitar destinação de resíduos para aterro e contaminação do lençol freático.

### Reciclagem de óleo de cozinha

Armazenamos o óleo usado em bombonas dentro de abrigo fechado, com contenção para derramamentos, e vendemos o resíduo para empresa licenciada, que reinsere o óleo no ciclo de vida como matéria-prima na produção de biodiesel. A receita é destinada aos projetos de gratuidade da Responsabilidade Social, gerando uma cadeia de valor de impacto positivo.

### Compostagem de resíduo orgânico

Para mitigar o impacto ambiental da grande geração de resíduo orgânico, contamos com um processo de separação desses resíduos e destinação para compostagem por empresa especializada, que transforma o resíduo em adubo, evitando a poluição de aterros sanitários.



- geração de resíduo



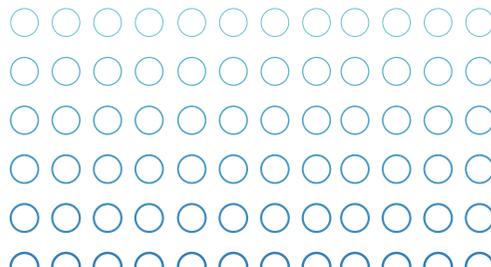
- 23,15% de consumo de água



+ geração de recursos para atendimentos gratuitos



No último ano, aumentamos o volume de obras, inauguramos novos setores na Unidade Avançada Cidade Jardim e com isso ampliamos os pacientes atendidos e, conseqüentemente, a geração de resíduos em relação a 2021. Finalizamos o período com o aumento de 1,84 toneladas de resíduos infectantes, 0,3% a mais do que no ano anterior, coerente com a geração dos novos processos inaugurados. Avaliando a geração total de resíduos perigosos, reduzimos 2,67% e aumentamos a segregação de resíduos comuns em 9,39%. Também ampliamos a compostagem em 40,32 % e a reciclagem dos demais materiais em 1,15%.



## RESÍDUOS POR TIPO E DESTINAÇÃO (TON) GRI 306-3 | 306-5

		2022	2021
Resíduos perigosos	Destinação	Total	Total
Infectante e perfurocortante	Autoclavagem	605,74	603,90
Químicos líquidos (reagentes de laboratório)	Incineração	21,80	17,94
Químicos sólidos (RPM)	Incineração	16,87	30,74
Psicotrópicos - controlados pela ANVISA	Incineração	0,02	0,01
Classe I (Manutenção/vencidos)	Coprocessamento	0,58	
Radioativo	Decaimento <i>in loco</i> em local blindado e posterior envio ao Ipem	0,55	0,39
Lâmpadas de vapor de mercúrio	Descontaminação / reciclagem	0,29	0,38
Pilhas	Reciclagem	0,10	-
Baterias	Reciclagem	0,36	-
Baterias de <i>no-break</i>	Reciclagem	0,36	11,04
<b>Total</b>		<b>646,66</b>	<b>664,40</b>

		2022	2021
Resíduos não perigosos	Destinação	Total	Total
Resíduo comum	Aterro	581,64	531,72
Orgânico	Compostagem	200,99	143,24
<b>Subtotal</b>		<b>782,63</b>	<b>674,96</b>
Papelão	Reciclagem	95,48	107,82
Misto	Reciclagem	67,81	41,01
Plástico	Reciclagem	10,04	12,82
Papel	Reciclagem	21,65	16,65
Sucata metálica	Reciclagem	34,04	46,07
Alumínio	Reciclagem	0,07	0,17
Cobre	Reciclagem	3,14	1,17
Óleo de cozinha usado	Reciclagem	0,79	0,86
Eletrônicos	Reciclagem	2,50	0,33
Móveis sucateados	Reciclagem	5,40	8,97
Manta TNT	Reciclagem	1,49	1,62
Embalagens de álcool em gel	Reciclagem	0,35	0,47
Isopor	Reciclagem	3,14	5,20
Tetrapak	Reciclagem	1,24	0,04
Vidro	Reciclagem	0,51	1,68
Explante	Reciclagem	0,10	0,03
Película de RX	Reciclagem	0,19	0,19
Equipamentos plumbíferos	Reciclagem	0,15	0,15
Cápsulas de café	Reciclagem	0,21	0,21
<b>Total</b>		<b>248,30</b>	<b>245,47</b>

Nota: Os dados acima contemplam a geração de todas as unidades, incluindo a Unidade Avançada Cidade Jardim.

## Água e energia

GRI 3-3 | 302-1 | 302-4

A partir da conscientização de todos, nos últimos anos temos trabalhado para aprimorar as eficiências energética e hídrica do hospital sem que isso impacte na qualidade e no aumento dos atendimentos.

Em 2022, realizamos a utilização inteligente e consciente do parque elétrico institucional, além de implementarmos ações de melhoria nos processos de refrigeração, que nos permitiu alcançar redução de 3,16% no consumo de energia por paciente-dia, em relação ao ano anterior, mesmo com um aumento produtivo de 2,43%, e melhora substancial no consumo total de água, que foi reduzido em 23,15% no ano.

## Emissões

Visando à transparência dos dados, realizamos o inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) pela primeira vez em 2021.

Em 2022, realizamos melhorias no processo de gerenciamentos dos dados por meio de política interna que prevê a implementação do fluxo de inventário, com gerenciamento periódico, e adequações na contratação da cadeia de fornecedores, influenciando-os a adotarem iniciativas de sustentabilidade.

Atualmente, estamos em processo de apuração dos dados, a fim de validarmos o nosso inventário e submetermos os resultados de 2021 e 2022 ao Programa Brasileiro GHG Protocol.

Utilidades	2022	2021
Energia elétrica (kW/h)	16.558.206	17.098.519
Água (m³)	81.824	106.472

CAPÍTULO 8

# Anexos

Perspectivas .....	82
Sumário GRI Standards .....	83
Mapa de ODS.....	87
Mapa de Capitais.....	89
Diretoria e Conselhos.....	90

**ODS**





## Sumário GRI Standards

NORMAS UNIVERSAIS		REFERÊNCIA/RESPOSTA	ODS
<b>Conteúdos Gerais</b>			
<b>A ORGANIZAÇÃO E SUAS PRÁTICAS DE RELATO</b>			
2-1	Detalhes da organização	Associação Beneficente Síria - Hcor. Mais detalhes nas págs. 11, 13, 25, 26, 28 e 32.	
2-3	Período de relato	Anual, de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022.	
2-4	Reformulações de informações		
<b>ATIVIDADES E COLABORADORES</b>			
2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	Págs. 12, 13, 61 e 64.	
2-7	Colaboradores	Pág. 53.	
2-8	Colaboradores que não são empregados	Colaboradores não empregados referem-se a profissionais em atividade de segurança, higiene e limpeza, obra, manutenção, manobristas, técnicos em radiologia, motoristas de coleta domiciliar, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, físicos médicos e jardineiros.	
<b>GOVERNANÇA</b>			
2-9	Estrutura de governança e composição	Pág. 32.	
2-15	Conflitos de interesse	Política para contratação de parentes, a fim de mitigar o conflito de interesses na relação hierárquica. Elaboração de Declaração de Conflito de Interesses para aplicação no processo seletivo (via atração e seleção) a partir de 2023. Análise de situações pontuais de potencial conflito, submetendo os mais críticos ao CIRA - Comitê de Integridade, Riscos e Auditoria.	
2-16	Comunicação de preocupações críticas	A princípio, apenas informação sobre o alto volume de pacientes, no Pronto-Socorro, em alguns meses do ano de 2022, que enseja a ativação do Plano de Capacidade Plena (PCP) do Hospital.	
2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	O Conselho de Administração é assessorado por sete comitês temáticos e especializados, que são formados por colaboradores das respectivas áreas e coordenados por um conselheiro que atua na respectiva área de interesse do Comitê.	

NORMAS UNIVERSAIS		REFERÊNCIA/RESPOSTA	ODS
<b>ESTRATÉGIA, POLÍTICAS E PRÁTICAS</b>			
2-21	Distância entre a maior remuneração e a média da remuneração	16,2 vezes	
2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Págs. 6 a 9.	
2-23	Políticas de compromissos	Págs. 35 e 37.	
2-27	Conformidade com leis e regulamentos	O Hcor não apresentou casos de não conformidade com leis e regulamentos que geraram multas no período.	
2-28	Participação em associações	Págs. 61 e 64.	
2-30	Taxa de colaboradores cobertos por acordos de negociação coletiva ou representados por sindicatos	3.253 CLTs (efetivos e aprendizes)	
<b>TÓPICOS MATERIAIS</b>			
3-1	Processo para determinar os tópicos materiais	Pág. 24.	
3-2	Lista de tópicos materiais	Pág. 24.	
3-3	Gestão de tópicos materiais	Págs. 39, 48, 50, 54, 58, 65, 77 e 80.	
<b>PERFORMANCE ECONÔMICA</b>			
201-1	Valor econômico gerado e distribuído	Pág. 29.	8 e 9
201-4	Apoio financeiro recebido do governo	Págs. 26 e 66.	8 e 10

NORMAS ESPECÍFICAS		REFERÊNCIA/RESPOSTA	ODS
<b>Conteúdos Ambientais</b>			
<b>ENERGIA</b>			
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Pág. 80.	12
302-4	Redução do consumo de energia	Pág. 80.	12
<b>RESÍDUOS</b>			
306-3	Peso total de resíduos gerados discriminados por composição	Págs. 77, 78 e 79.	12, 14 e 15
306-5	Resíduos destinados para a disposição final	Págs. 77, 78 e 79.	12, 14 e 15
<b>AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES</b>			
308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Pág. 61.	12
<b>Conteúdos Sociais</b>			
<b>EMPREGO</b>			
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Págs. 58 a 60.	3 e 8
403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Págs. 58 a 60.	3 e 8
403-3	Descrição das funções dos serviços de saúde do trabalho que contribuem para identificação e eliminação de periculosidade e minimização de riscos	Págs. 58 a 60.	3 e 8
403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Págs. 58 a 60.	3 e 8
403-6	Promoção de saúde do trabalhador	Pág. 58.	3 e 8
403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Pág. 58.	3 e 8

NORMAS ESPECÍFICAS		REFERÊNCIA/RESPOSTA	ODS
403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Pág. 58.	5
403-9	Acidentes de trabalho	Págs. 58 e 59.	
403-10	Doenças profissionais	Pág. 60.	5
<b>CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO</b>			
404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Págs. 56 e 57.	4
<b>DIVERSIDADE E IGUALDADE</b>			
405-1	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Págs. 53 e 54.	5
<b>COMUNIDADES LOCAIS</b>			
413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Pág. 65.	10 e 16
<b>SAÚDE E SEGURANÇA DO PACIENTE</b>			
418-1	Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	Foram registrados 8 incidentes de segurança referentes a acesso indevido de informações no período. Não houve queixas de autoridade reguladora. Dos 8 incidentes registrados, 5 foram queixas de clientes por meio da Ouvidoria da instituição.	8 e 16

## Mapa de ODS



**Trabalhamos para ser o melhor hospital cardiológico do Brasil e dobrar o número de pacientes que cuidamos nos próximos quatro anos. Nosso investimento em saúde ultrapassa nossos muros e promove saúde e bem-estar através dos projetos de responsabilidade social.**

Governança Médica, pág. 41.

Qualidade assistencial, pág. 47.

Impacto social, pág. 65.



**O investimento em ensino e pesquisa é parte fundamental do nosso crescimento e multiplicação do conhecimento.**

Instituto de Ensino, pág. 48.

Instituto de Pesquisa, pág. 50.



**Nossa tradição é baseada no respeito, reconhecimento e valorização de todas as mulheres que ajudaram a construir essa história.**

O Hcor, pág. 10.

Nosso time, pág. 53.

Diversidade e Inclusão, pág. 54.



**Atuamos ativamente na redução de resíduos e preservação do meio ambiente.**

Gestão Ambiental, pág. 77.



**Asseguramos a geração de caixa e lucratividade de maneira sustentável para cumprir com nosso propósito. Nosso crescimento é reflexo do reconhecimento e cuidado que proporcionamos aos nossos profissionais.**

Geração de valor, pág. 21.

Nosso time, pág. 53.



**Fomentamos a inovação e transformação digital do hospital para garantir eficiência e segurança para os pacientes e profissionais.**

Estrutura, pág. 13.

## Mapa de ODS



**Desenvolvemos ações de responsabilidade social que atuam diretamente na redução das desigualdades.**

Impacto social, pág. 65.



**Atuamos ativamente na redução de resíduos e preservação do meio ambiente.**

Gestão ambiental, pág. 77.



**Atuamos ativamente na redução de resíduos e preservação do meio ambiente.**

Gestão Ambiental, pág. 77.



**Atuamos ativamente na redução de resíduos e preservação do meio ambiente.**

Gestão Ambiental, pág. 77.



**Buscamos o crescimento sustentável e transparente, garantido que as decisões sejam responsáveis, inclusivas e participativas.**

Estrutura de governança, pág. 32.

Gestão de riscos, ética e *Compliance*, pág. 35.



**Possuímos estreita colaboração com órgãos do governo e prezamos por parcerias de longo prazo a fim de alavancar o nosso impacto positivo.**

Relacionamentos, pág. 61.

Impacto social, pág. 65.

# Mapa de Capitais



## Diretoria e Conselhos

### DIRETORIA EXECUTIVA

Vera Lúcia Chaccur Chadad  
*Presidente*

Théa Trabulse Namour  
*Vice-Presidente*

Daisy Hussni Chequer  
Elenir Serafim  
Marina Chade Cattini Maluf  
Regina Leila Acras  
Vera Christina Saliba Abdalla

### DIRETORIA DE SENHORAS

Ana Cássia Elias Mercante  
Ana Lúcia Daud Kairalla  
Astrid Sarkis Atallah  
Célia Cury Chohfi  
Claudia Camasmie Ferraretto  
Claudia Yazigi Haddad  
Cristiane Atui  
Emira Rafik Freua Antacli  
Fabiana Curi Yazbek  
Haydée Jabra Salem  
Leila Maria Abdalla  
Márcia Chaccur Anauate  
Marie Claud Atallah Mehero  
Neide Lotaif Gorab  
Neide Salemi  
Odette Tamer Abutara  
Patricia Diana Saad Torres Monteiro  
Renata Chade Cattini Maluf  
Sonia Bonduki

Suely Maksoud  
Vânia Gorab Nejm  
Vera Maria Jubram Kalache  
Wally Joseph David

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Maria Angela Salem Sallum  
*Presidente do Conselho*

Antonio João Abdalla Filho  
*Vice-Presidente do Conselho*

Fábio Said Bittar  
Grace Abbud Dib Sarkis  
Ivani Jose Kechfi Yunes  
João Carlos Saad  
Marcos Demétrio Haik  
Norberto Chadad  
Teresa Cristina Maksoud Mouaccad  
Vera Lygia Bussab Saliba  
Vera Maria Jubran Kalache

### CONSELHO FISCAL

Alfredo Bonduki  
Fabiana Cury Yazbek  
Marcelo Cateb

### GRUPO EXECUTIVO

Fernando Andreatta Torelly  
*Superintendente Corporativo - CEO Hcor*

Alexandre Biasi  
*Diretor do Instituto de Ensino e Pesquisa*

Alex Vieira  
*Superintendente de Inteligência Digital*

Ana Lucia Capucho Lorena Abrahão  
*Superintendente Assistencial*

Gabriel Dalla Costa  
*Superintendente Médico*

Julio Cesar Majzoub Vieira  
*Superintendente Comercial | Suprimentos  
Facilities*

Thiago Tojal  
*Superintendente de Operações*

Rodrigo Cestari  
*Superintendente Financeiro*

Joslene Menezes Rodrigues  
*Gerente Executiva de Responsabilidade Social*

Marcos Bezerra de Menezes Riva  
*Gerente Executivo de Marketing,  
Ouvidoria e Experiência do Paciente*

Walmor Pedro Brambilla  
*Gerente Executivo de Engenharia e Obras*

# hcor

ASSOCIAÇÃO  
BENEFICENTE SÍRIA

## **COORDENAÇÃO - Equipe Hcor**

Alessandro Vanine  
Daniella Cristina Diez de Jesus Martins  
Flavia Amati Oliveira  
Joslene Menezes Rodrigues  
Luciana Arroyo Bou Anni  
Marcos Bezerra de Menezes Riva

## **PROJETO EDITORIAL, REDAÇÃO E CONSULTORIA GRI**

Ricca Sustentabilidade

## **PROJETO GRÁFICO, LAYOUT, DIAGRAMAÇÃO E TRADUÇÃO**

Ricca Sustentabilidade