





relatório anual de sustentabilidade

0000

SUMÁRIO

	MENSAGENS	4
2	DESTAQUES 2021	12
3	PERFIL	16
4	GOVERNANÇA CORPORATIVA	28
5	CAPITAL MANUFATURADO	36
6	CAPITAL INTELECTUAL	40
7	CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO	56
8	CAPITAL FINANCEIRO	64
9	CAPITAL HUMANO	68
10	CAPITAL NATURAL	76
11	PERSPECTIVAS	84
12	SOBRE O RELATÓRIO	88
13)	SLIMÁDIO CONTELÍDO CDI STANDADO	0.4





(GRI 102-14)

m 2021 celebramos os 45 anos do Hcor, Instituição que surgiu a partir de um sonho de muitas pessoas, entre elas, os saudosos Dona Nabiha Abdalla Chohfi, ex-presidente da Associação Beneficente Síria, e Dr. Adib Jatene, um dos principais cardiologistas do país de todos os tempos. Como presidente da Diretoria Executiva da Associação Beneficente Síria, tenho imenso orgulho e responsabilidade em participar dessa construção. Represento neste documento cada uma das corajosas e extraordinárias mulheres que passaram pela nossa Associação Beneficente Síria e, claro, todas as senhoras que hoje se dedicam com tanto afinco a perenizar uma obra que teve início há mais de um século.

Nosso hospital vem se transformando, crescendo e evoluindo. Há pouco mais de quatro décadas, ainda era um sonho. Hoje é uma das referências do setor de Saúde no país, onde, todos os dias, milhares de profissionais entre médicos do corpo clínico, equipes assistencial e multidisciplinar e demais colaboradores contribuem com seu talento e dedicação àqueles que buscam por cuidado, atenção e carinho. Somos uma comunidade de gente apaixonada por fazer o bem. Aqui a gente cuida - com expertise e com o coração.

Produzir o 1º Relatório Anual de Sustentabilidade do Hcor nos coloca definitivamente em linha com a agenda ESG (Environmental, Social and Governance), movimento que traz para a iniciativa privada, governos e sociedade a melhor

diretriz para a condução dos negócios, com responsabilidade e consciência sobre um mundo melhor. Este é só mais um passo a caminho de um futuro que construímos diariamente. Guiados pelo nosso propósito de Cuidar das Pessoas e Fortalecer a Saúde não mediremos esforços para que mais e mais pessoas possam usufruir do melhor cuidado proporcionado por aqueles que fazem todos os dias a saúde pulsar.

Uma das grandes alegrias de nossa trajetória foi vivida em 2008, quando o Hoor foi escolhido para fazer parte dos seis hospitais filantrópicos de excelência em todo o país. Firmamos também nesse mesmo ano, uma parceria com o Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde, PROADI-SUS, com a finalidade de contribuir para o desenvolvimento do SUS por meio da transferência de conhecimento e experiência.

Durante toda essa jornada, tivemos a companhia de voluntárias que se dedicam ao próximo de forma genuína e marcante. O Voluntariado do Hcor é um símbolo de nossa razão de existir. Agradeço a todas as mulheres que estiveram e que estão conosco de maneira tão presente.

Vera Lúcia Chaccur Chadad

Presidente da Diretoria Executiva da Associação Beneficente Síria





esmo em um momento tão desafiador imposto pela maior pandemia de nossa história, período marcado por um novo contexto carregado de adversidades, o Hcor, alicerçado pelos valores inegociáveis praticados pela Associação Beneficente Síria, mantenedora do hospital, mais uma vez, abraça seu propósito e avança na entrega do melhor cuidado a seus pacientes.

Nunca tivemos dúvidas que trilhamos o caminho certo, por vezes, difícil e árduo, mas momentos como esse mostram que todo o esforço é recompensado. Isso porque acreditamos que o cuidado está em nossa natureza, nos torna quem somos. Um compromisso que permeia gerações. Orienta nossos projetos e ações.

Tenho muito orgulho de fazer parte dessa história centenária a favor da saúde do país. Preservo o espírito de doação, de mobilização e de colaboração pelas causas relacionadas à saúde, semeado há mais de cem anos por extraordinárias mulheres, que hoje tenho a honra e o compromisso de representar.

Modernizamos nosso Estatuto, visando a perenidade da Instituição e adotamos uma estrutura de governança que se mostra resiliente e que fortalece a tomada de decisões, posicionando o Hcor entre as melhores instituições de saúde do Brasil.

Investimos incessantemente em melhorias para o hospital, no incremento do Ensino e na ampliação da Pesquisa, integrando essas áreas, produzindo e difundindo conhecimento e melhores práticas em saúde.

Além disso, somos uma empresa que valoriza seus colaboradores e que norteia suas atitudes para ser o melhor hospital para trabalhar.

Esse 1º Relatório Anual de Sustentabilidade, como vocês terão a oportunidade de ver, representa todo o trabalho que vem sendo desenvolvido pela Instituição, através de lideranças inspiradoras e inovadoras.

Reforço aqui o compromisso, na qualidade de presidente do Conselho de Administração, de apoiar a Instituição em seus desafios visando a perenidade de sua atuação, bem como o seu crescimento e o seu reconhecimento como protagonista em inovação e transformação

Por fim, agradeço a todos que com garra, coragem, determinação e fé se dedicam diariamente a impactar positivamente a saúde das pessoas, materializando, assim, nosso propósito de Cuidar das Pessoas e Fortalecer a Saúde.

Maria Angela Salem Sallum

Presidente do Conselho de Administração





tuo há mais de 30 anos no setor de Saúde, em especial, no segmento hospitalar. Poder contribuir com a saúde das pessoas é um incentivo diário e também motivo de grande responsabilidade.

Desde o início de 2020, estou à frente do Hcor, cuidando de pessoas e fortalecendo a saúde, juntamente com mais de 5.000 profissionais, entre médicos e colaboradores. Colaborar diretamente com um dos hospitais mais renomados do País, que além de atividade médico-assistencial, atua com distinção nas frentes de Pesquisa e Ensino e, ainda, como essência, impulsiona a Saúde por meio de ações de Responsabilidade Social me traz sentimento de muito orgulho. Somos, por natureza, uma obra de retribuição de uma comunidade de imigrantes pela acolhida que suas famílias tiveram ao chegar ao Brasil, ainda no início do século XIX. Há mais de 45 anos cuidamos, com expertise e com o coração, de milhares de pessoas.

Temos vivido pelos últimos dois anos em meio a uma das mais impactantes pandemias de nossa história. Como instituição de saúde, passamos por momentos desafiadores que nos fizeram progredir. Como pessoas e como instituição. Aperfeiçoamos nosso modo de trabalhar, por meio de comunicação ágil, atuação multidisciplinar, com menos hierarquia e com foco irrestrito em nossos pacientes. Ainda em 2020, por conta de inúmeras atividades realizadas em conjunto, fomos o primeiro hospital do país a receber a certificação de Covid free.

Voltamos nosso olhar também para cuidar de nossos incríveis profissionais, que cuidam de tantos outros. Lançamos o Cuidar Hcor, serviço de atenção primária para público interno, internalizamos em nosso plano de saúde os cônjuges de nossos colaboradores e ainda criamos um programa de reconhecimento por desempenho. Buscamos, por aqueles que dão vida ao Hcor, ser o melhor hospital para trabalhar.

Elaboramos de forma ampla e participativa nosso Plano Estratégico 2021 - 2024. Temos 22 grandes objetivos que norteiam nossa atuação e nossas escolhas. Temos como objetivos principais sermos o melhor hospital cardiológico para nossos pacientes; sermos desejados pelos pacientes por conta dos melhores desfechos clínicos e atendimento de excelência; dobraremos a quantidade de pessoas que cuidamos nos próximos quatro anos; desenvolveremos ações em Responsabilidade Social que atuem na desigualdade e preservação do meio ambiente e seremos o melhor hospital para trabalhar. Somos ousados e estamos estimulados e focados em nossos objetivos. Pelos nossos atuais e futuros pacientes.

Em meados de 2021, como forma de levar nosso posicionamento de forma ampla e irrestrita à sociedade, mudamos nossa marca e fortalecemos nossa essência. A partir de nova identidade visual, o hospital se colocou ainda mais próximo às pessoas e reforçou sua atuação bem além de seus muros. Temos o compromisso de fazer com o que de melhor acontece por aqui, impacte a maior quantidade possível de pessoas. Reverberamos como ondas.

Por meio do PROADI-SUS, em parceria com o Ministério da Saúde, contribuímos com o fortalecimento da saúde pública pelos eixos assistenciais, de pesquisa, de ensino e de gestão. São dezenas de projetos que impactam diretamente a saúde de milhares de brasileiros. Somente pelo projeto Saúde em Nossas Mãos, no último triênio, de forma colaborativa com outros hospitais, salvamos mais 2.650 vidas e evitamos mais de 7.600 infecções em UTIs brasileiras. Nossa essência filantrópica a serviço do País.

O Hcor está se transformando e crescendo. Inauguramos durante 2021 inúmeros ambientes que expressam nosso posicionamento estratégico. Temos o novo átrio Assad e Corgie Abdalla em nosso prédio principal. Também inauguramos o Centro de Cuidado em Oncologia e Hematologia com novos ambientes especialmente criados para atender as necessidades de nossos pacientes oncológicos e equipes de profissionais. Inauguramos nosso andar-modelo de internação e expandimos de forma importante nossa unidade avançada Cidade Jardim, com novos ambientes dedicados à Medicina Diagnóstica e a consultórios médicos. Um plano diretor norteia nossas atividades para sustentar nosso crescimento, bem como planejamento profundo de inteligência digital que garante rápida digitalização em todas as atividades hospitalares.

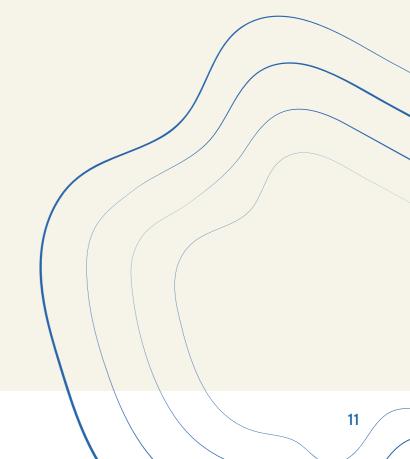
Unidos pelo nosso propósito, colhemos importantes frutos. Crescemos 30% a receita em relação a 2020. Atingimos quase R\$1 bilhão de receita, acompanhado por importante resultado operacional, tornando a instituição uma empresa também sólida em termos financeiros.

Ao mesmo tempo, atingimos nossa melhor média histórica no índice de fidelização de pacientes - 84,3%. Crescemos em todas as frentes. Motivo de muito orgulho para todos nós.

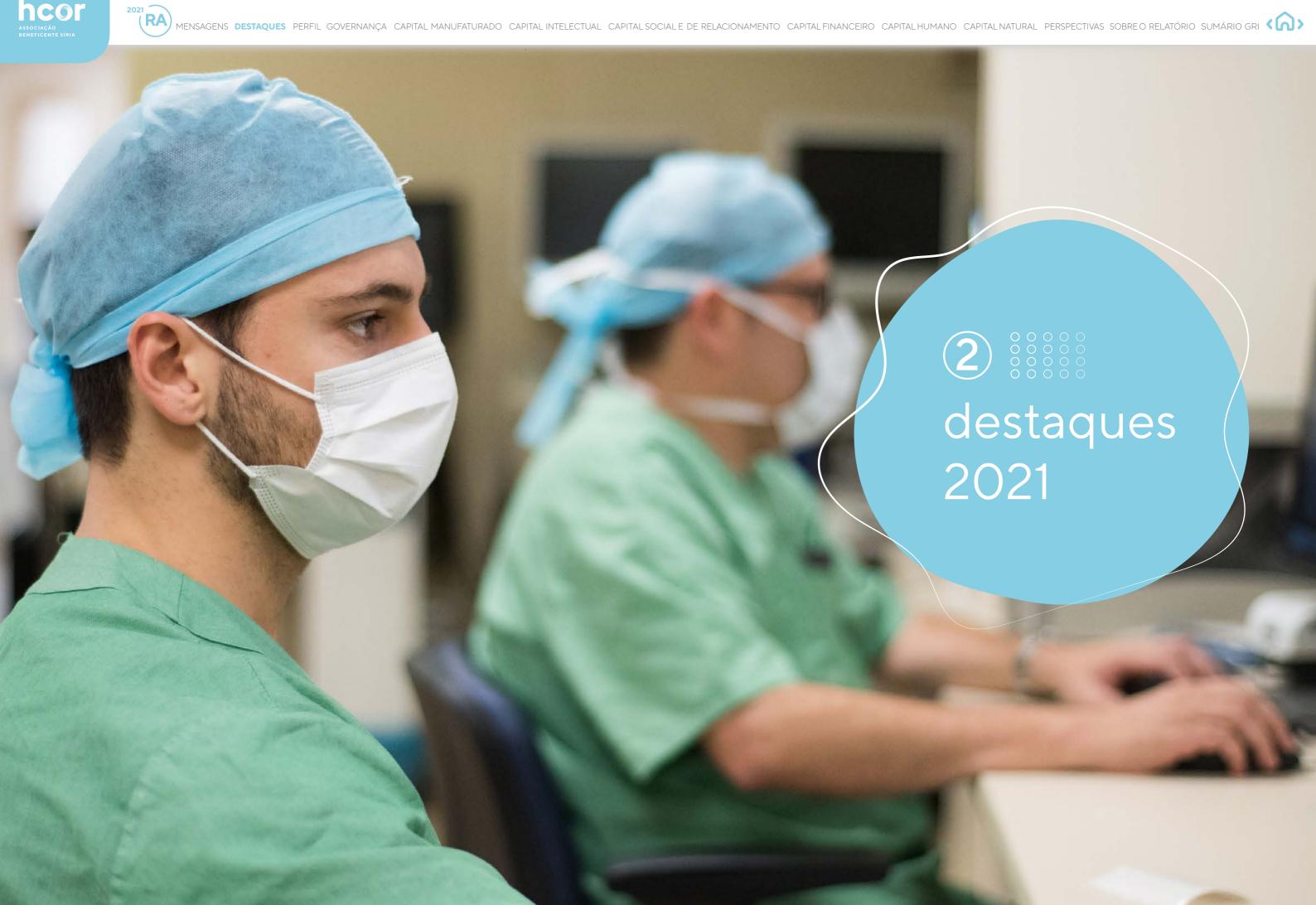
Muito fizemos e sabemos que há muito por vir. Somos conscientes de nosso papel na sociedade e perante o país. Tenho enorme orgulho de liderar um grupo de profissionais que dia e noite, 24 horas por dia, trabalha para cuidar das pessoas e fortalecer a saúde.

Fernando Andreatta Torelly

Superintendente Corporativo -CEO Hcor













Governança

Implementação do novo **Posicionamento Estratégico**, com ampla divulgação do
Mapa 2021-2024, composto por 22 objetivos
estratégicos, entre eles:

- Dobrar o número de pacientes que cuidamos nos próximos quatro anos.
- Ser reconhecido como o **melhor hospital para trabalhar**.
- Ser **o melhor hospital cardiológico** do Brasil no cuidado de pacientes.
- Ser um hospital desejado pelo paciente, por possuir os melhores desfechos clínicos e atendimento de excelência.
- Desenvolver ações de responsabilidade social que atuem na redução da desigualdade e preservação do meio ambiente.

Aceleração na **transformação digital**, incluindo a implementação do Prontuário Eletrônico e o lançamento de aplicativo e portais para pacientes e médicos.

112 Pesquisas Publicadas em periódicos científicos internacionais e mais de 9 mil pacientes incluídos nos estudos.

Novo Modelo de Governança Médica.

Criação do SOU + Hcor, Programa de Reconhecimento e Fidelização Médica.

Crescimento de 60% de Ebitda e de 25% de Receita em relação a 2020.

R\$ 133 MILHÕES em investimentos:

- Em hotelaria e modernização da estrutura, tais como: Átrio Assad e Corgie Abdalla, andar de internação e Centro de Cuidado em Oncologia e Hematologia.
- · Modernização do Data Center.
- Modernização do Sistema Elétrico de Potência.

84% da **Governança Corporativa** do Hcor é constituída por mulheres.

55,9% da **liderança do Hcor** é constituído por mulheres.

Índice de Fidelização corpo clínico (NPS) - 83.

Social

Mais de R\$ 41 milhões investidos por meio do PROADI-SUS em parceria com o Ministério da Saúde em projetos de responsabilidade social, que beneficiaram pacientes do Sistema Único de Saúde de 25 Estados e Distrito Federal, com atuação direta em 347 unidades de saúde (UPAs, UBS e hospitais).

196 cidades atendidas pelos projetos de Responsabilidade Social.

Atendimentos mantidos pela Associação Beneficente Síria:

- 562 consultas **a pacientes cardiopatas** no Ambulatório de Cardiopediatria
- 563 consultas, 199 exames a refugiados de 32 diferentes nacionalidades
- 36 procedimentos intrauterinos em pacientes de 14 Estados brasileiros

Lançamento do Programa de **gratificação de reconhecimento** por desempenho a todos os colaboradores.

Evolução do **Índice de Fidelização de Pacientes**: 84,3 (2021) 83,9 (2020) 80,1 (2019).

Criação do "Código Lilás", política interna de acolhimento a vítimas de assédio moral e/ou sexual.

• • • • • • • • •

Ambiental

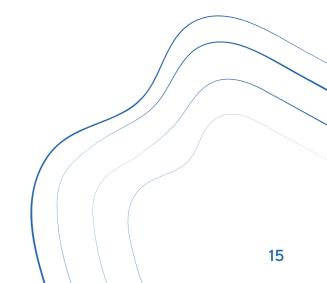
12,4% de **redução no consumo de água** por paciente-dia.

13,5% de **redução no consumo de energia** elétrica por paciente-dia.

Redução no percentual de resíduos infectantes de 42,73% em janeiro para **35.36%** em dezembro de 2021.

Prêmio Amigo do Meio Ambiente (PAMA) do Programa Hospitais Saudáveis - Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.

Certificação Gold LEED - Leadership in Energy and Environmental Design, concedida pela organização americana US Green Building Council - (USGBC), qualificação para edificações saudáveis.





A Associação **Beneficente**

Trajetória dedicada à filantropia

Síria

Um importante fluxo migratório trouxe 25.750 sírio-libaneses ao Brasil entre 1871 e 1942. Segundo dados do IBGE, no censo de 1920 havia já mais de 50 mil sírio-libaneses no país, sendo quase a metade na capital paulista. Entre tantas necessidades da população estava o acolhimento às famílias no pós-querra e o atendimento à saúde. Nesse cenário começou a trajetória da Associação Beneficente Síria.

Origem da Associação do Sanatório Sírio: um grupo de senhoras da comunidade árabe se organiza para ajudar órfãos da Primeira Guerra Mundial.

Inauguração do Sanatório Sírio na cidade de Campos do Jordão para tratar as muitas vítimas carentes da tuberculose, uma das mais graves doenças que acometiam a população à época.

1952

Formalização da Associação do Sanatório Sírio.

1961 - 1967

Criação de um hospital dedicado à cirurgia torácica, graças ao empenho da Sra. Nabiha Abdalla Chohfi, que organizou seguidas campanhas de arrecadação de recursos, e da visão audaciosa do Dr. Adib Jatene.

O Hcor inicia suas atividades e realiza seu primeiro atendimento em cardiologia.

Formalização do Voluntariado do Hcor.

Hcor passa a oferecer acompanhamento psicológico aos pacientes internados para

cirurgia cardíaca.

Implantação dos primeiros stents no Brasil, no setor de Hemodinâmica do Hcor.

Implantação do Sistema Único de Saúde (SUS), que mais tarde impulsionou a atividade filantrópica pela Associação.

Inauguração do Centro de Diagnóstico para a realização de exames de várias especialidades e graus de complexidade.

Ampliação do atendimento psicológico no Hcor para pacientes de outras áreas além da cirurgia cardíaca.

Implantação da cardiologia pediátrica com atendimento especializado e gratuito para crianças portadoras de cardiopatias congênitas e problemas cardiológicos adquiridos.

Início do Programa de Cessação do Tabagismo, inicialmente para atender colaboradores, depois ampliando-se para pacientes internados e equipes ambulatoriais.

Ampliação estrutural do Hcor com inauguração do edifício que abriga unidades de Internação, Hemodinâmica e UTI adulta e pediátrica.

Criação do setor de Ortopedia.

2006

Reconhecido pelo padrão de excelência no atendimento médico pela Acreditação Joint Commission International (JCI), uma das mais importantes e respeitadas certificações internacionais de qualidade hospitalar.

2007

Criação do Instituto de Pesquisas do Hcor, com objetivo de centralizar atividades de caráter investigativo relacionadas à pesquisa científica.

Incorporação do edifício da Rua Abílio Soares, dedicado a consultórios médicos.

Hcor é escolhido pelo Ministério da Saúde como um dos seis hospitais de excelência para estabelecimento de parceria com o Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional ao Sistema Único de Saúde (PROADI-SUS), iniciando-se assim uma série de projetos de apoio ao ensino, à pesquisa e assistência ao SUS.



2009

O Programa de Cardiologia Fetal tem início e é realizado em parceria com o PROADI-SUS.

Consolidação do padrão de excelência do Hcor, com a conquista do 2º ciclo da JCI.

2010

Abertura do edifício da Rua Bernardino de Campos, atual bloco B, conectado ao restante do complexo hospitalar. Ambientes dedicados a consultas, exames diagnósticos, fisioterapia e hospital-dia.

2011

Inauguração da UTI pediátrica para tratamento de crianças com cardiopatias congênitas.

Certificação Diamante em Fixação Segura Associada a Dispositivos Venosos.

2012

Inauguração da unidade de medicina diagnóstica Cidade Jardim. Além de centro diagnóstico completo, a unidade abriga área para consultórios médicos e serviço de check-up.

Certificação pela JCI dos Programas de Cuidados Clínicos de Insuficiência Cardíaca (IC) e Infarto Agudo do Miocárdio (IAM).

Recertificação Diamante em Fixação Segura Associada a Dispositivos Venosos.

Certificação Ouro no Programa de Prevenção de Lesões de Pele.

2013

Abertura de unidade de Oncologia para diagnóstico precoce de tumores, atendimento ambulatorial e radioterapia.

Conquista do 3º ciclo da JCI.

Recertificação Diamante em Fixação Segura Associada a Dispositivos Venosos.

Recertificação Ouro no Programa de Prevenção de Lesões de Pele.

2014

Inauguração do Edifício Dr. Adib Jatene, atual bloco E, com padrões de sustentabilidade ambiental e instalações de vanguarda para internação, consultas, exames diagnósticos e sala híbrida cirúrgica.

Recertificação Diamante em Fixação Segura Associada a Dispositivos Venosos.

Certificação Diamante no Programa de Prevenção de Lesões de Pele.

2015

Ampliação do número de equipes da cardiologia atuando de forma integrada e ampliação da área de transplantes cardíacos.

Recertificação pela JCI dos Programas de Cuidados Clínicos de Insuficiência Cardíaca (IC) e Infarto Agudo do Miocárdio (IAM).

Certificação do laboratório do Hcor Diagnóstico pelo Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC) da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica.

2018

Centenário da Associação Beneficente Síria.

2020

Enfrentamento à Covid-19:

- 60 mil máscaras de tecido distribuídas para a população e orientação sobre uso e higienização; 10 toneladas de equipamentos de proteção individual; 2 toneladas de fraldas; R\$ 782.740 mil arrecadados em doações.
- · Via PROADI-SUS: 136 sessões de aprendizagem virtual com 5.754 acessos, 5.742 interações com profissionais do SUS.
- Dentro do hospital: revisão de documentos e novos protocolos para médicos, colaboradores e pacientes; revisão de fluxos de circulação e sinalização; contratação de nova equipe de UTI; palestras, treinamentos e reconhecimentos; página especial sobre o tema na intranet com comunicados, vídeos, protocolos e treinamentos; série no YouTube Hcor Mais Seguro.

2021

Os feitos deste ano estão detalhados no decorrer deste Relatório.

Passados 45 anos, o Hcor continua em constante evolução. Milhares de profissionais se dedicam dia após dia para que o propósito de Cuidar das Pessoas e Fortalecer a Saúde seja entregue e percebido por nossos atuais e futuros pacientes.





(GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-6)

O Hcor e a vocação de fazer o bem

Há mais de um século, teve início a atuação da Associação Beneficente Síria em prol da saúde no país. Um grupo de extraordinárias mulheres se reuniu para retribuir a acolhida que suas famílias receberam no Brasil. Após inúmeras iniciativas no campo da saúde, ainda na década de 1970, sob a liderança da saudosa Dna. Nabiha Abdalla Chohfi, ao lado da mente inquieta do Dr. Adib Domingos Jatene, nascia o Hcor, até hoje a principal obra de sua mantenedora.

A Associação Beneficente Síria - Hoor tem sede no município de São Paulo e o seu complexo principal está localizado no bairro do Paraíso. O novo posicionamento da marca, criado em 2021, promoveu maior sinergia, alinhamento e integração entre as iniciativas da Associação e do hospital, com o objetivo de potencializar o alcance e relevância na sociedade.

Mas a atuação do Hcor vai muito além dos muros do complexo hospitalar no bairro do Paraíso. Pela sua relevante atuação filantrópica, o hospital chega a todos os Estados da Federação por meio do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (PROADI-SUS), programa do Ministério da Saúde para realizar procedimentos, iniciativas e pesquisas que visam apoiar o Sistema Único de Saúde (SUS).

Somos referência em cardiologia fetal e nas intervenções em pacientes neonatos para tratamento de cardiopatias congênitas e o único hospital do Brasil que oferece esse atendimento por meio do PROADI-SUS.

Propósito

CUIDAR DAS PESSOAS E FORTALECER A SAÚDE.

O Hcor também lidera projetos de atendimento gratuito, a partir de doações e recursos próprios gerados pela Associação Beneficente Síria. No ambulatório de cardiopediatria, atende a crianças com cardiopatia congênita, com acompanhamento multiprofissional, realização de exames e reabilitação. Realiza cirurgias intrauterinas, consultas e exames para refugiados de mais de 32 nacionalidades que buscam o Brasil para reconstruir suas vidas, assim como há mais de um século as famílias sírio-libanesas o fizeram.

Manifesto Hcor

Ser referência em saúde não acontece por acaso. É fruto de uma trajetória orientada para o futuro.

As décadas de dedicação ao cuidado, pesquisa, ensino e inovação nos consolidaram como o principal especialista em cardiologia do Brasil e também nos colocam na linha de frente em outros campos da medicina.

Somos incansáveis na busca pela melhor experiência de diagnóstico e tratamento do acesso às mais avançadas tecnologias e práticas médicas, ao acolhimento e conforto que proporcionamos.

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

Porque o que acontece no Hcor tem um papel transformador dentro e fora do hospital.

Somos uma comunidade de gente apaixonada por fazer o bem.

Aqui, a gente cuida - com expertise e com o coração.

E fazemos, todos os dias, a saúde pulsar.

Hcor. A gente não para.



Hoor e suas boas ondas

O Hoor mudou sua marca. Não sua essência.

Após profunda imersão no ecossistema de saúde, incluindo pesquisas com pacientes e médicos, o hospital trouxe à tona seu posicionamento de marca subsidiado por ajustes em sua linguagem visual e verbal.

A partir de seu propósito de Cuidar das Pessoas e Fortalecer a Saúde, institucionalizou seu posicionamento de Boas Ondas. O termo materializa o desafio de fazer que o que acontece no hospital reverbere, como ondas, para a cidade, o país e o mundo, atingindo toda a sociedade. Também que cuide das pessoas e fortaleça a saúde por meio de seu jeito único de ser - experiente, incansável, humano, positivo e inspirador. Tais características, desejadas pelos pacientes, contribuem para uma jornada mais leve que impacta positivamente a vida de muitos, de pacientes a profissionais. Mais uma vez, como boas ondas.

A fim de explicitar esse posicionamento em seus principais pontos de contato, o hospital ajustou sua logomarca, para que seu design represente tais características. A letra O traz a imagem de ondas em movimento e faz com que, todos os dias, milhares de profissionais que dão vida ao Hoor exerçam o compromisso de entregar em forma de experiência as boas ondas aos pacientes e familiares. As novas cores e formas buscam aproximar a marca ainda mais de seus públicos, estimulando uma relação de diálogo e construção conjunta e sustentável.

hcor BENEFICENTE SÍRIA

(GRI 103-2, 103-3)

Cuidado Integrado

O cuidado está na essência da Associação Beneficente Síria - Hoor e abrange, além das frentes médico-assistenciais, o compromisso diário de olhar de maneira integrada para aqueles que interagem conosco, em especial, pacientes, seus familiares e colaboradores. O cuidado envolve todas as formas de contato tanto no presencial quanto no virtual.

Ao mesmo tempo, os responsáveis pela materialização do cuidado, nossos médicos do corpo clínico e equipe assistencial e multidisciplinar, e todos aqueles que interagem diretamente com nosso público são amplamente cuidados e envolvidos por ações que os façam, de forma genuína, vivenciar a experiência que buscamos proporcionar a cada paciente.

Nossa jornada começa pela prevenção. Assim, diversas iniciativas do Hcor visam contribuir com informações seguras à sociedade para que todos tenham acesso a conteúdos relevantes e confiáveis sobre saúde. Em atendimento a esse objetivo, no site da Instituição é oferecido o

serviço nomeado como Hcor Explica. O hospital também produz dezenas de vídeos com linguagem acessível sobre diferentes temas de saúde. Em complemento a isso, há o canal do hospital no YouTube, com mais de 140 mil inscritos, cujos conteúdos já foram acessados mais de 23 milhões de vezes.

(GRI 102-2,102-7)

Serviços

Complexo Hospitalar Paraíso e Unidade Avançada Cidade Jardim

Os serviços ambulatoriais e hospitalares do Hcor são prestados no Município de São Paulo a pacientes do Brasil e de outros países, de forma presencial e por telemedicina.

Os serviços de internação contemplam clínica adulto, internação cirúrgica infantil (com foco em cardiologia) e internação hospital-dia. Os serviços ambulatoriais integram: prontosocorro, unidades de consultórios, serviços de diagnóstico (laboratório, imagem, métodos gráficos, de investigação do trato digestivo, neurofisiologia) e de terapia ambulatorial (fisiatria, fisioterapia, reabilitação e oncologia, que inclui radiocirurgia com Gamma Knife, radioterapia, quimioterapia e terapia infusional) e a unidade de check-up.

Destacam-se, também, programas específicos com atuação multidisciplinar que endereçam questões como:

17.912 procedimentos

cirúrgicos.

taxa de

3.026.803 exames de patologia clínica.

10.520 79,4% internações.

79,469 ocupação. pacientes/dia

270 leitos operacionais.

361.513 exames de imagem.

5.803 procedimentos hemodinâmicos.

52.762 atendimentos no pronto-socorro.

Programa Vida Sem Cigarro

O cigarro é a principal causa de morte evitável no mundo e chega a reduzir a expectativa de vida em 20 anos. Por isso, o Hcor criou o Programa Vida Sem Cigarro. O atendimento online tem início entre a primeira e a última consulta presencial, para tratar do passo a passo para superar a dependência física e psicológica. As consultas são acompanhadas por médicos, psicólogos e, se o paciente desejar, por um

• Programa Hcor Mais Saúde

Oferece um atendimento coordenado e com visão integral das necessidades da pessoa idosa. O programa conta com três modalidades de atendimento desenvolvidas para diferentes perfis e níveis de complexidade. Após a avaliação inicial por atendimento médico, a pessoa idosa é alocada na modalidade mais adequada, seja para a promoção de saúde e controle de doenças crônicas, seja para fragilidade e imobilidade. O programa tem acesso pelo site do Hcor





1°) Pronto-socorro Hcor

Nosso pronto-socorro funciona 24 horas por dia, todos os dias. A equipe é 100% formada por médicos preparados para atendimentos em clínica geral, cardiologia, ortopedia e neurologia. A infraestrutura facilita o pronto atendimento, com ambiente acolhedor, fácil localização, ampla cobertura de convênios e estacionamento no local.

As ocorrências são atendidas conforme a classificação de risco em cinco níveis de prioridade de acordo com a complexidade clínica de cada paciente.

2°) Consulta

O hospital conta com corpo clínico multidisciplinar que realiza consultas médicas em mais de 50 especialidades. Em diferentes prédios do complexo, além da Unidade Avançada Cidade Jardim, existem consultórios que atendem os pacientes com comodidade. É possível a realização de consultas de forma virtual, por teleatendimento. De maneira ágil e segura, o Hcor oferece a seus pacientes o que há de melhor no campo da medicina.

3°) Medicina diagnóstica

O Hcor tem atuação de destaque em medicina diagnóstica, seja em exames laboratoriais como de imagem. Por meio de duas unidades, no complexo do Paraíso e na Unidade Avançada Cidade Jardim, oferece o que há de mais atual em exames diagnósticos para pacientes internados e para o público externo, que busca por excelência em medicina diagnóstica. O hospital oferece conveniência na realização de exames por meio da coleta domiciliar, serviço que atende os pacientes em casa, no trabalho ou qualquer outro lugar, com agilidade, segurança e discrição.



4°) Internação

Unidades hospitalares

O complexo hospitalar possui 270 leitos, distribuídos entre internação, terapia intensiva, coronária, pediatria e neonatologia para tratamentos de média e alta complexidade. Conta com dez salas cirúrgicas, duas salas híbridas (cardiologia e neurologia) e quatro salas de hemodinâmica. Mensalmente são realizados cerca de mil procedimentos, entre cirurgias e procedimentos intervencionistas como cirurgias cardíacas, angioplastias, cirurgias ortopédicas, cirurgias oncológicas, transplantes cardíacos, cirurgias intrauterinas e diversos outros procedimentos de elevada complexidade.

Centro de Cuidado em Oncologia e Hematologia

O diagnóstico e o tratamento do câncer trazem impacto direto ao paciente e à sua família. Sentir-se integralmente apoiado, abraçado e cuidado faz toda a diferença.

Com esse compromisso o Hcor lançou em 2021 o Centro de Cuidado em Oncologia e Hematologia, que reúne o que há de melhor no cuidado oncológico, do diagnóstico ao tratamento, com consultas médicas coordenadas entre cirurgiões e oncologistas, quimioterapia, radioterapia, cirurgia e internação em uma estrutura remodelada, moderna e funcional, que favorece o atendimento integral das necessidades oncológicas.



491 tratamentos de radioterapia.

311 cirurgias oncológicas.

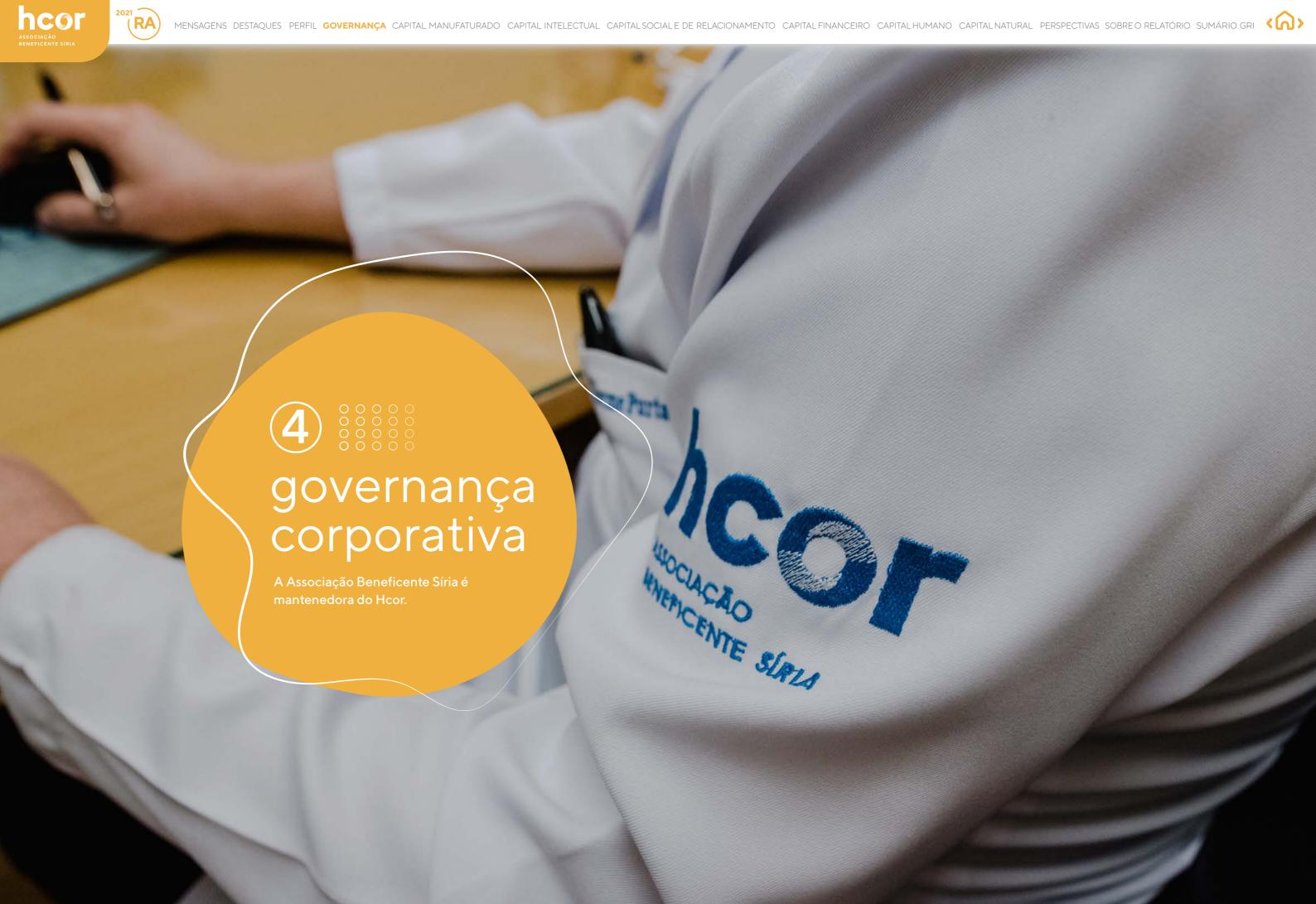
3.728 consultas.

2.600 sessões de quimioterapia. 107

procedimentos no Gamma Knife.

3.717

pacientes/dia em internações oncológicas.

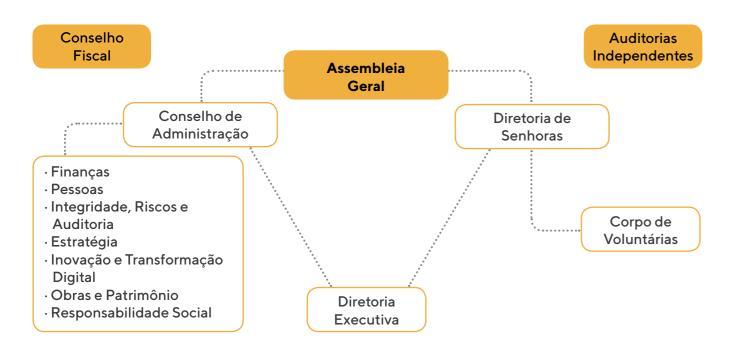




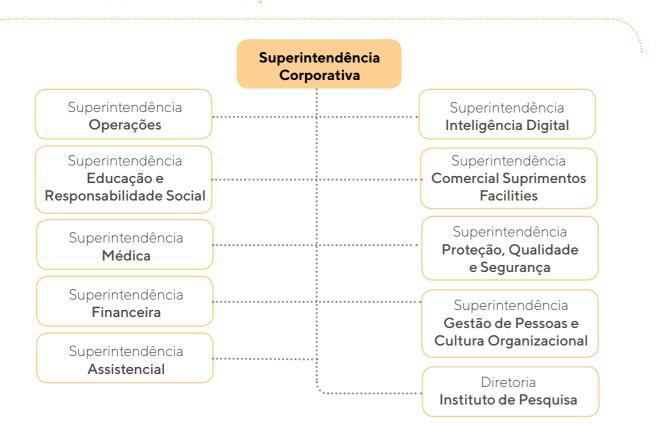


(GRI 102-18)

Organograma



Linha Estatutária - refererência de junho 2022



(GRI 102-5)

A Associação Beneficente Síria é uma sociedade civil sem fins lucrativos que possui o Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social (Cebas), além de ser declarada no Brasil como entidade de utilidade pública nas esferas municipal, estadual e federal.

São 30 diretoras e cerca de 100 associadas atuantes que exercem trabalho na Instituição sem nenhuma remuneração ou benefício, com dedicação plena, solidariedade e acolhimento aos pacientes e seus familiares.

A sua Governança se dá pela Assembleia Geral, Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Diretoria de Senhoras e Conselho Fiscal.

A **Assembleia Geral** é o órgão soberano da entidade, sendo constituída exclusivamente pelos associados efetivos. Todos os associados efetivos podem votar e ser votados para os cargos dos órgãos da associação. Elege o Conselho de Administração a cada três anos, bem como a Diretoria de Senhoras, os membros da Diretoria Executiva e Conselho Fiscal, podendo deliberar pela destituição dos mesmos, tomar conhecimento e aprovar as contas da Administração.

Formado por um Presidente, um Vice-Presidente e um Secretário não remunerados e eleitos pelo próprio Conselho entre os seus membros e de acordo com seu regimento interno, o **Conselho de Administração (CA)** tem entre suas principais atribuições:

- Fixar a orientação geral, política e estratégica das atividades e serviços da Associação e fazer cumprir propósito e valores.
- Fiscalizar, examinar e manifestar-se sobre as contas da administração.
- Deliberar sobre as proposições que a Diretoria Executiva submeter à sua consideração, assim como de qualquer matéria associativa de outra competência.
- Ratificar a cota de contribuição anual dos Associados Contribuintes.

- Administrar a Associação e todos seus haveres e bens patrimoniais, bem como a aprovação do orçamento anual.
- Propor, fiscalizar e acompanhar as obras de vulto, valendo-se de assessoria profissional, quando necessário.
- Determinar a contratação de auditores independentes.
- Estabelecer diretrizes para elaboração e deliberar sobre a Política de Alçadas, formulada pela Diretoria Executiva.
- Garantir a fiscalização do cumprimento das obrigações com os órgãos públicos e autoridades competentes.

A **Diretoria Executiva** é composta por sete membros, devendo representar a Associação, zelar pelo fiel cumprimento da Lei, assinar e firmar contratos, contratar e demitir colaboradores, adquirir móveis e imóveis, instalar e encerrar filiais uma vez deliberado pelo CA, nomear e instituir procuradores com prazos de validade específicos do mandato e reportando as atividades e gestão executiva ao CA.

A **Diretoria de Senhoras** é composta de 30 membros efetivas que desenvolvem ações sociais, filantrópicas e culturais, angariando fundos e doações, guardando a memória da Associação para o alcance da finalidade social e orientando as atividades do Corpo de Voluntárias da Associação, descritas no capítulo Capital Social e de Relacionamento.

O Conselho Fiscal é composto de três membros, sendo um deles obrigatoriamente efetivo e dois associados, sem nenhuma remuneração. Tem como atribuições exame permanente dos livros, documentos e arquivos da Associação, incluindo pareceres dos Auditores Independentes, verificando receita arrecadada, critério justo nas despesas efetuadas, verbas escrituradas, devidamente documentadas, e a contabilidade em boa ordem. Apresentar por escrito, ao CA e à Assembleia Geral, parecer sobre o exame feito nos livros e documentos, com as considerações que dizem respeito aos atos da Administração, participando das Assembleias Gerais.



O **Comitê de Finanças** é um órgão assessor na apreciação e aprovação do orçamento e diretrizes financeiras, permanente e coordenado por um conselheiro, composto por até cinco membros aprovados pelo CA.

O **Comitê de Pessoas** é um órgão assessor para acompanhar e avaliar as políticas e diretrizes de recursos humanos, permanente e coordenado por um conselheiro, composto por até cinco membros aprovados pelo CA.

O Comitê de Integridade, Riscos e Auditoria é um órgão assessor para o exercício das funções de fiscalização acerca das demonstrações financeiras, monitorando sua integridade e qualidade, além de acompanhar o mapeamento de riscos e as auditorias interna e externa e garantir que as práticas de integridade e governança corporativa sejam exercidas. É permanente e coordenado por um conselheiro, composto por até cinco membros aprovados pelo CA.

O Comitê de Estratégia é um órgão assessor para o direcionamento estratégico da Associação e o monitoramento da execução do plano estratégico. É permanente, coordenado por um conselheiro e composto por até 11 membros aprovados pelo CA.

O Comitê de Inovação e Transformação Digital

é um órgão assessor para acompanhar e avaliar os projetos e iniciativas que trabalham a implementação de projetos inovadores e melhorias de processos digitais em todas as frentes da instituição. É permanente, coordenado por um conselheiro e composto por até 12 membros aprovados pelo CA.

- O Comitê de Obras e Patrimônio é um órgão assessor para orientar e acompanhar o estabelecimento das políticas, diretrizes e práticas para a utilização, conservação e proteção do patrimônio da Associação, permanente e coordenado por um conselheiro, composto por até cinco membros aprovados pelo CA.
- O Comitê de Responsabilidade Social é um órgão assessor para orientar e acompanhar o estabelecimento de políticas, diretrizes e práticas para o fomento das ações de filantropia e responsabilidade social, permanente e coordenado por um conselheiro, composto por até seis membros aprovados pelo CA.

Todos os comitês operam por um ano de mandato, com chance de renovação, e podem ter até dois membros externos.

Estratégico 2021 - 2024

A implementação do novo Posicionamento Estratégico do Hcor contou com ampla divulgação do Mapa Estratégico 2021 - 2024, que materializa a visão do hospital em atuar como protagonista na transformação do sistema de saúde, valorizando a excelência médica e assistencial, a melhor experiência do paciente, o uso adequado dos recursos e as ações de responsabilidade social que impactam na redução das desigualdades no acesso à saúde de qualidade.

Um plano de comunicação apoia a execução e o seu acompanhamento e determina que a Superintendência Corporativa conduza reuniões recorrentes com lideranças e médicos às segundas e quintas, reuniões semanais com os líderes executivos e mensais com lideranças e corpo clinico. Completam o calendário encontros de todos os comitês, encontro mensal dos gerentes e reunião mensal com suas equipes, assim como fóruns específicos de discussão de indicadores estratégicos, indicadores assistenciais e painéis de indicadores táticos e operacionais desdobrados por diferentes áreas.





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.



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 no **DESENVOLVIMENTO SOCIAL** a partir da produção, sistematização e difusão de conhecimento e melhores práticas de saúde.



Estar na fronteira da **PRODUTIVIDADE** e eliminar o DESPERDÍCIO.

Prover CUIDADO INTEGRAL de excelência, entregando precisão e personalização em tudo o que fazemos.

Assegurar uma 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.



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.



Fomentar CULTURA DE SEGURANÇA com elevados padrões de qualidade baseado na ciência da melhoria.

Fomentar a criação de PARCERIAS ESTRATÉGICAS com foco em inovação e geração de valor em saúde.



pessoas aprendizado tecnologia

processos

Ser reconhecido como o MELHOR HOSPITAL PARA TRABALHAR.

Ser reconhecido como um hospital que possui **ENGAJAMENTO** e FIDELIZAÇÃO DO CORPO CLÍNICO, por meio de práticas meritocráticas e transparentes de reconhecimento.



Pensar e agir como STARTUP.

Ter lideranças inspiradoras e inovadoras.



Promover a TRANSFORMAÇÃO DIGITALeo ENGAJAMENTO DO PACIENTE.

Fortalecer um ambiente que estimule o AUTOCUIDADO, PREVENÇÃO e PROMOÇÃO DA SAÚDE dos colaboradores.





(GRI 102-11)

Gestão de Riscos

O Hcor atua na aplicação sistemática de procedimentos, condutas e ações para análise, avaliação, controle e monitoramento de riscos e eventos adversos que afetem sua imagem institucional, sobretudo a segurança e a saúde do paciente. Esse processo conta com o alinhamento de tecnologias e sistemas de informação que criam um ambiente de apoio e suporte à decisão clínica, operacional, logística e administrativafinanceira dentro do hospital.

A Instituição mapeou os riscos com uma consultoria externa em 2018 e constantemente realiza avaliações e atualizações. Todo o processo considera impactos e probabilidades que os riscos, principalmente os de não conformidade, operacionais e reputacionais, eventualmente possam gerar para a entidade.

Programa de Integridade

O Hcor mantém, em caráter permanente, o Programa de Integridade, com objetivo de prevenção, detecção e remediação de não conformidade às leis brasileiras no que tange à corrupção ou outros desvios de conduta. O programa conta com a participação ativa da alta administração para a análise do perfil de riscos, a estruturação de regras e os regulamentos de conduta e estratégias de monitoramento contínuo.

Ações permanentes com colaboradores, associados e fornecedores mantêm o mais alto padrão de integridade com atenção à legislação nacional, bem como regulamentos e normas específicas do seu campo de atuação.

Código de Conduta (GRI 102-16)

A atuação de cada colaborador do Hcor é balizada por um Código de Conduta dentro de conceitos éticos, de transparência e respeito ao próximo, contemplando as diretrizes institucionais sobre *compliance* e integridade. Esse código foi

revisto para a implantação do Mapa Estratégico 2021 - 2024 e tem como base sete pilares de valores fundamentais da Instituição:

- · Valorização da Vida;
- Ética;
- · Pioneirismo tecnológico;
- · Qualidade;
- · Humanização;
- · Responsabilidade social e ambiental;
- · Sustentabilidade e Perenidade.

Todos os diretores, conselheiros e colaboradores, em qualquer nível hierárquico, terceiros, parceiros, fornecedores, médicos e demais prestadores de serviços devem obedecer ao código. Para torná-lo conhecido, são realizadas palestras de integração aos novos colaboradores enfatizando a cultura de valores e a importância do Código de Conduta no dia a dia, além de estar publicado no site institucional.

Eventuais violações do Código de Conduta são tratadas pela área de *Compliance*, Superintendência Corporativa e Comitê de Integridade, Riscos e Auditoria, que tomam as medidas necessárias para cada ocorrência. Em caso de não conformidade às leis, a Instituição aplica procedimentos específicos, como sanções e penalidades, colaboração com as autoridades em investigações e manutenção de programas de incentivo à integridade.

Canal de Denúncia

Condutas que violem os princípios éticos e padrões de nosso código de conduta e/ ou a legislação vigente podem e devem ser denunciados por este canal, no qual o anonimato é garantido pela implantação de recursos de segurança e sigilo.

As informações são registradas e recebidas por uma empresa independente e especializada, preservando a identidade e o tratamento adequado de cada situação pela alta administração do Hcor.

O atendimento é feito pelo **0800 377 8000**, 24 h por dia, todos os dias da semana e pelo site institucional.

Casos de discriminação registrados via Canal de Denúncia são tratados pela área de *Compliance* com suporte das Consultoras de RH e submetidos à avaliação da Superintendência Corporativa e do Comitê de Integridade, Riscos e Auditoria.

A Instituição conta ainda com dois outros canais de escuta:

Ouvidoria

Voltado para o público externo do Hcor, o serviço de Ouvidoria auxilia no encaminhamento de reclamações, sugestões, críticas e elogios, através de um processo confidencial, em que as questões são averiguadas com diferentes áreas internas.

Canal Aberto com a Superintendência

Os colaboradores podem estabelecer comunicação direta com o Superintendente Corporativo, por meio de um e-mail específico para sugestões ou reclamações.

Capacitação

O Hcor valoriza e incentiva a diferença de ideias e opiniões, disseminando a cultura de integridade por meio de palestras às lideranças, como: Ética e *Compliance* nas Empresas, Assédios no Trabalho e Integridade e Cultura de Valores.

Está previsto para 2022 um Plano de Treinamento preventivo, que será destinado a todos os colaboradores e estará baseado em valores éticos e no bom relacionamento, com tolerância zero a comportamentos inadequados e manifestações preconceituosas. Os treinamentos priorizarão áreas com maior incidência nas denúncias e temas apropriados. Serão programadas atividades sobre Diversidade e Racismo, um vídeo institucional que fará parte da Universidade Corporativa, como conteúdo obrigatório para a capacitação dos colaboradores e médicos da Instituição. Também há previsão de estender o plano para prestadores de serviços e parceiros da Instituição.

Tratamento de dados pessoais

O tratamento de dados pessoais no Hcor observa as melhores práticas de segurança da informação, monitorando todas as atividades que ocorrem na Instituição para que sejam adequadas às bases legais da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), estando os colaboradores treinados para realizar operações de dados pessoais com sigilo, segurança e confidencialidade. A política de privacidade especialmente desenhada para o assunto está publicada no site institucional.

Como premissa contratual, pacientes, clientes, acompanhantes e visitantes devem fornecer informações pessoais para fins de tratamento. Caso isso não ocorra, o risco será o de interrupção da prestação dos serviços a favor de pacientes e clientes, e/ou o impedimento de acesso às unidades de saúde pelo titular dos dados.

Conforme a necessidade, em relação a essas finalidades, terceiros ou prestadores de serviço autorizados poderão acessar ou, de outra forma, tratar informações pessoais que tenham relação com as suas responsabilidades profissionais ou obrigações fixadas contratualmente. O Hcor toma as medidas apropriadas para garantir que tais profissionais e terceiros atendam a deveres de confidencialidade.





Unidades

O complexo do Hcor possui 64.100 m² de área construída, localizado à Rua Desembargador Eliseu Guilherme, 123, no bairro do Paraíso, na cidade de São Paulo. Utilizando princípios de hospitalidade, as instalações, não só tratam e acomodam os pacientes e visitantes, como também os acolhem com dedicação e atenção individual.

BLOCO A

Entrada principal, novo átrio Assad e Corgie Abdalla, loja e áreas de internação, UTI.

A maior área física da Hemodinâmica está localizada neste bloco (três das quatro salas hemodinâmicas e apoios), ficando no Bloco B apenas uma sala hemodinâmica (sala 4) e espaços administrativos das equipes médicas.

BLOCO B

Ortopedia, centro de reabilitação, setor de arritmias, hemodinâmica, gastroenterologia, medicina do sono, 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).

A UTI Pediátrica e Neonatal, bem como, a maior parte dos leitos de internação pediátricos, estão localizados neste bloco (5° e 6° andares).

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 Externa de consultórios

Completo centro clínico, com 46 consultórios de todas as especialidades. São realizadas anualmente mais de 110 mil consultas, para pacientes particulares e dos mais variados convênios. O bloco abriga ainda a central de agendamento de exames (presencialmente) e entrega de laudos impressos.

Unidade de Radioterapia

Centro de Radioterapia, com um acelerador linear, com capacidade de atender aproximadamente 18.000 sessões de radioterapia por ano.

Unidade Avançada Cidade Jardim

Centro de diagnósticos completo, com equipamentos de última geração e atendimento em todas as especialidades da medicina.



Estrutura e Equipamentos

São mais de 270 leitos operacionais, destinados a:

38 12 leitos de UTI leitos de UTI pediátrica. adulto. 4 leitos de UTI 13 unidades neonatal. coronarianas. 203 leitos não críticos.

No centro cirúrgico há 12 salas cirúrgicas, sendo duas salas híbridas. O atendimento em oncologia é feito em sete consultórios, 14 boxes de quimioterapia, um aparelho de radioterapia e um Gamma Knife.

Os equipamentos e instalações para medicina diagnóstica geram exames de imagem com precisão, sendo:

> 6 equipamentos de ressonância magnética.

3 equipamentos de tomografia computadorizada.

12 salas de ultrassonografia.

> equipamento PET CT.

Em 2022, inauguramos os novos ambientes dedicados ao Instituto de Pesquisa, Inovação, Telemedicina e Consultoria Hcor. Essas áreas ocupam dois andares no edifício PAESE Salzano, na Rua Desembargador Eliseu Guilherme, 200, São Paulo.



Gestão **Médica**

2.073 médicos credenciados.

361 novos médicos credenciados (aumento de 21% em relação a 2020).

97% satisfação do corpo clínico com aumento de 13% na categoria dos extremamente satisfeitos (de 62% em 2020 para 70%).

> 83% NPS do corpo clínico (82% em 2020).

Um dos eixos que sustentam a reputação de excelência do Hcor é o seu renomado corpo clínico, composto por profissionais dedicados a prestar o melhor cuidado, por meio dos mais atuais protocolos e evidências científicas disponíveis.

Em 2021, um novo modelo de governança médica foi instituído no hospital a fim de aprimorar o cuidado centrado no paciente e impulsionar ainda mais o protagonismo e a evolução das especialidades médicas dentro da Instituição, com a designação de 21 líderes médicos que atuam dentro de seis pilares. A Superintendência Médica realiza reuniões mensais com as lideranças para acompanhar a implantação desse modelo, além de discutir projetos estratégicos institucionais e temas relevantes na rotina diária do hospital.



GOVERNANÇA MÉDICA HCOR



Outras ações lideradas pela Área Médica

- · Lançamento do Sou + Hcor, Programa de Reconhecimento e Fidelização Médica (PRFM) contemplando 679 médicos:
- O programa foi estruturado através da avaliação do grau de fidelização por meio de um modelo estatístico multivariado que contempla indicadores agrupados em quatro áreas: assistência, ensino, pesquisa e responsabilidade social.
- Por meio do escore é possível estratificar o corpo clínico em três categorias, refletindo o grau de fidelização ao Hcor, bem como adesão a melhores práticas e rotinas institucionais.
- Com essa divisão e a calibração semestral, é possível fomentar cada vez mais a melhoria do cuidado entregue aos pacientes e fidelização dos profissionais ao Hcor.
- Construção do manual de priorização de procedimentos cirúrgicos em contexto de pandemia, adaptado do material do National

- Health System (NHS) da Inglaterra, que possibilitou, juntamente com a metodologia de reuniões diárias com todo time multidisciplinar, manter 92,1% dos procedimentos cirúrgicos e hemodinâmicos eletivos sem que houvesse complicações e evitando atraso no tratamento de muitas doenças.
- Construção junto ao Comitê de Bioética, Jurídico e Psicologia do documento **"Alocação justa de** recursos em cenário de escassez", no contexto do cenário pandêmico.
- · Lançamento da Plataforma online e pública de protocolos médicos do Hcor, com mais de 50 fluxogramas, baseados nas evidências científicas mais atuais e validados pelas lideranças médicas do Hcor.
- · Acompanhamento de 26.072 pacientes com quadro de síndrome gripal por meio de utilização de inteligência artificial e/ou acompanhamento telefônico pelo Escritório de Valor.





- Lançamento de quatro Programas de Educação Médica continuada para médicos de áreas fechadas: Pronto-Socorro, Hospitalistas, UTI/UCO e Centro Cirúrgico.
- Estruturação do **Núcleo de Inteligência** Médica, organizado em quatro eixos: epidemiologia hospitalar, codificação, ciência de dados/modelagem preditiva e saúde baseada em evidências/efetividade clínica.
- · Lançamento do Dashboard de Indicadores Clínicos Estratégicos Hcor em Números, divulgando 15 indicadores clínicos estratégicos a cada mês, que refletem a prática médica e assistencial, compartilhado publicamente com todos os colaboradores e o corpo clínico.
- Implementação da **nova Política de eventos científicos**, alinhada ao Modelo de Governança Médica, o que possibilitou a realização de um número expressivamente maior de eventos.

- · Cafés da manhã com os 50 médicos de maior fidelização ao hospital para discussão do Plano Diretor.
- · Lançamento do **Bom dia, Doutor**, café da manhã mensal da Superintendência Médica com as principais lideranças médicas e profissionais com mais alto grau de fidelização pelo PRFM.
- Realização do **Primeiro CardioBoard**, reunião com as principais lideranças das diversas subespecialidades da Área Cardiológica do Hcor e estruturação de um modelo conjunto de tomada de decisões para os principais temas da especialidade.
- · Realização do Workshop de Planejamento da Comunicação da Área Cardiológica, com participação de mais de 80 pessoas.
- · Início da atuação do Grupo de Avaliação Perioperatória.
- · Workshop de Planejamento de Comunicação da Nova Oncologia contando com mais de 60 pessoas.
- · Lançamento do Portal do Médico, em parceria com a área de TI, com diversas funcionalidades que podem ser acessadas de qualquer smartphone e facilitam muito a rotina dos médicos do corpo clínico (acesso a agendas ambulatoriais, mapa de pacientes internados, relatório de repasses de honorários médicos, protocolos médicos, exames laboratoriais e de imagem de seus pacientes, carteirinha do PRFM, bem como manual e relatório de desempenho individual).
- · Lançamento do Comitê de Talentos **Médicos**, objetivando fomentar a participação de jovens talentos em temas importantes para a Instituição, bem como fortalecer os processos de sucessão médica.
- Realização da segunda pesquisa anual com o Corpo Clínico com a participação de 445 médicos.

Saúde baseada em Valor e **Protocolos Assistenciais**

A Saúde baseada em Valor é um modelo de cuidado no qual se objetiva prover valor aos pacientes e ao sistema por meio da melhoria dos desfechos e redução de custos. O Hcor conta com uma área dedicada ao desenvolvimento e acompanhamento dessa estratégia.

A atuação do Escritório de Valor em Saúde (VBHC) do Hoor tem gerado resultados relevantes como:

- 38.015 pacientes acompanhados desde 2017, sendo 19.981 incluídos em 2021.
- Acompanhamento de 14 diferentes condições clínicas (standard sets).
- 7.346 pacientes com Covid-19 acompanhados pelo escritório, com monitoramento de desfechos clínicos, experiência com o cuidado recebido, escore de qualidade de vida e eventuais orientações clínicas.

Cuidado Multidisciplinar

Junto ao Corpo Clínico, o Hcor desenvolve a assistência à saúde, baseada no Cuidado Integrado. Trata-se de ações multiprofissionais e interdisciplinares com foco no paciente e na família, em um único fluxo, suprindo as suas necessidades biopsicossociais, acolhendo o paciente na sua individualidade e respeitando seus valores, hábitos, culturas e crenças em um ambiente resolutivo e

As disciplinas que compõem o Cuidado Integrado são enfermagem, nutrição, psicologia, fisioterapia, farmácia, fonoaudiologia e serviço social.

Os destaques do atendimento multidisciplinar no ano foram:

Psicologia

- · Maior cobertura com psicóloga temporária para UTI Covid-19
- · 105 familiares de pacientes Covid-19 inseridos em cuidado psicológico
- · Mais de 2 mil visitas virtuais realizadas na UTI

Nutrição

O Hcor oferece Posto de Coleta de Leite Humano, utilizado pelas nutrizes dos recém-nascidos ou lactentes internados, que são submetidos à cirurgia cardíaca e que ficam impossibilitados de sucção do seio materno. Este espaço também pode ser utilizado pelas colaboradoras do Hcor que retornam de licença-maternidade e ainda amamentam seus filhos.

Em 2021 foram realizados 4.987 atendimentos e encaminhados para doação cerca de 93 litros de leite materno pasteurizado.

E em outubro de 2021, em parceria com o Cuidar Hcor, deu-se início ao atendimento nutricional para os colaboradores do Hcor.







(GRI 103-2, 103-3)

Proteção, Qualidade e Segurança do **Paciente**

A Qualidade no Hcor é resultado de processos e pessoas trabalhando em conjunto, orientados para corresponder às expectativas de êxito no atendimento e tratamento de pacientes e familiares, como também prioriza o princípio de segurança em relação aos colaboradores. Um conjunto de dados e informações é monitorado periodicamente, permitindo a implantação de melhorias contínuas.

As premissas da Proteção, Qualidade e Segurança foram desdobradas em objetivos para o exercício do Mapa Estratégico 2021 - 2024. A liderança do Hcor impulsiona, sistematiza e gerencia o ambiente de cuidado orientado para segurança, capacitação profissional, controle de custos e foco em resultados.

O Plano de Melhoria da Qualidade e Segurança do Paciente (PMQSP) incorpora medidas de segurança para a assistência por meio da aplicação de práticas de melhorias contínuas embasadas na análise dos processos assistenciais desenvolvidos na Instituição.

A estrutura operacional de cada unidade obedece rigorosamente aos padrões de segurança para pacientes e profissionais, tanto na disposição do espaço físico quanto na estrutura desenvolvida pelo setor de Tecnologia da Informação, com dispositivos de segurança assistencial, captação e armazenamento de dados detalhados sobre pacientes e procedimentos.

Os eventos adversos são monitorados pelo hospital por meio de metodologia específica, que aponta as tratativas para saná-los. Em 2021 foram contabilizadas 5.726 ocorrências. classificadas como:

Catastróficas.	4
Moderadas	252
Circunstâncias de risco ou quase falha	3.405
Leves	1.424
Incidentes sem dano	615
Graves	26



Indicadores Assistenciais

- 98% de trombólise em pacientes com AVC (acidente vascular cerebral isquêmico no Pronto-Socorro).
- · 96,2% de adesão à correta profilaxia de tromboembolismo venoso conforme estratificação de risco em pacientes hospitalizados.
- 80% de adesão global ao bundle de sepse.
- 80,6 minutos de tempo porta-balão de pacientes oriundos do Pronto-Socorro (redução de 19,4% em relação a 2020).

INDICADORES DE CAPACIDADE E UTILIZAÇÃO	TOTAL 2021
Taxa de ocupação	79,4%
Leitos operacionais	270
Pacientes/dia	79.469
Internações	10.530
Atendimento no Pronto-Socorro	52.762
Procedimentos cirúrgicos	17.912
Procedimentos hemodinâmicos	5.803
Exames de imagem	361.513
Exames de patologia clínica	3.026.803

INDICADORES CLÍNICOS ESTRATÉGICOS

Dimensão	Indicador	2021	Meta	Farol
Segurança	Proporção de quedas com lesão moderada ou grave (% quedas)	12,9	≤20	•
oog a.aşa	Infecção de sítio cirúrgico (% cirurgias)	0,7	≤2	•
Efetividade	Reinternação não planejada em 30d (% saídas)	6,9	≤7	•
Eficiência	Permanência observada / esperada - Internações eletivas	3,9d/4,3d = 0,9	≤1	•
	Tempo porta-balão (média - min)	80,6	≤ 70	8
Adequação	Higienização das mãos (% observados)	95,3	≥ 95	•
	Profilaxia de TEV em pacientes hospitalizados (% saídas)	96,2	≥ 95	•

(GRI 103-2, 103-3)

Experiência do Paciente

Entendemos que o cuidado deve abranger além das frentes médico-assistenciais. Temos o compromisso diário de olhar de maneira integral para aqueles que interagem conosco, em especial, pacientes, seus familiares e colaboradores. É o que chamamos de Experiência Humana de Cuidado em Saúde. Todos os nossos esforços se somam para que cada um de nossos pacientes usufrua do melhor tratamento possível, de maneira mais leve e acolhedora e que participe diretamente de toda jornada a fim de que o desfecho clínico seja o mais positivo.



Atuamos direcionados pela tríade Pessoas, Ambiente e Processos a fim de proporcionar a melhor experiência a todos os protagonistas do cuidado. Na esfera de Pessoas, a mais relevante na construção da experiência, o hospital elaborou os 8 mandamentos de comportamento que buscam estimular a Atenção Plena às necessidades e expectativas de nossos públicos, em especial, nossos pacientes. São eles:





Escuta genuína;

Antecipar-se para surpreender;

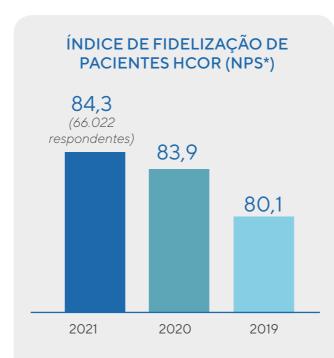
Acompanhar o paciente;

Questionar se ficou alguma dúvida.

O Hcor estabeleceu uma Política de Gestão da Experiência de Pacientes e Famílias com o objetivo de apresentar diretrizes institucionais para a gestão da experiência que é aplicada a todos os profissionais do hospital, em todas as suas unidades assistenciais, unidades de apoio técnico e infraestrutura, incluindo terceiros, parceiros e prestadores de serviços.

O monitoramento da experiência do paciente é realizado pelas seguintes modalidades de mensuração:

Uma pesquisa de fidelização e experiência é encaminhada ao paciente em até 48 horas após sua passagem pelo hospital.



*O Net Promoter Score é uma metodologia desenvolvida para avaliar o grau de fidelidade dos clientes.

Monitoramento de portais e entidades de interação entre consumidores e empresas, bem como publicações sobre percepção do cuidado em mídias eletrônicas.

O processo de análise e o de ações subsequentes é gerenciado pela Ouvidoria, conforme o sequinte fluxo:

· As reclamações são registradas em sistema.

• São disparadas iniciativas de **planos de ações** nas 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. Existe análise de indicador Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS) exclusivamente para a mensuração da experiência do paciente e seus desfechos.

Reclame Aqui

O Hcor está cadastrado no Reclame Aqui há 11 anos. Trata-se da maior plataforma de solução de conflitos entre consumidores e empresas da América Latina, onde é possível pesquisar a reputação e o atendimento das empresas e as experiências de seus clientes.

De 2020 para 2021 a performance do Hcor na plataforma apresentou um ganho em reputação e apresentou o 2º lugar entre os hospitais particulares, que também estão presentes no Reclame Aqui, exceto maternidades:



Os resultados são divulgados para as lideranças institucionais em todos os níveis, que se responsabilizam pelo desenvolvimento de estratégias presentes em planos e ações de melhoria a partir dos dados levantados.



Acreditação e **Certificações**

O Hcor tem uma jornada histórica de conquistas desde 2006, data do 1º ciclo do selo ouro da Acreditação pela Joint Commission International, e o hospital segue certificado desde então.

Conheça ao lado algumas das certificações que asseguram a qualidade e reconhecem a excelência do Hcor.



Certificados em 2021

· Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos - PALC

Certificação realizada por: Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial Ciclos/fases: 1º Acreditação em 2015. Reacreditação a cada dois anos.

UTI Eficiente

Certificação realizada por: Epimed Solutions Ciclos/fases: anual.

· Selo Gestão de Indicadores de Qualidade e Desempenho

Certificação realizada por: Epimed Solutions Ciclos/fases: anual.

Programa de Certificação em Qualidade Assegurada de Limpeza e Esterilização Certificação realizada por: 3M

Programa de Certificação em Boas Práticas -Fixação Segura de Cateteres

Certificação realizada por: 3M Ciclos/fases: anual.

Ciclos/fases: anual

Programa de Certificação em Boas Práticas -Prevenção de Lesões de Pele

Certificação realizada por: 3M Ciclos/fases: anual.

Qualidade e Segurança do Banco de Sangue

Programa de Acreditação Qmentum International IQG Ciclos/fases: 2021.

Certificações válidas em 2021

· Gold Leed - Leadership in Energy and **Environmental Design**

Certificação realizada por: US Green Building Council - USGBC Ciclos/fases: Certificação 2017 - Gold.

· Melhores Práticas e Enfrentamento à Pandemia de Coronavírus - Covid Free

Certificação realizada por: Instituto Brasileiro para Excelência em Saúde - IBES Ciclos/fases: anual, 2ª certificação.

· Validação de Boas Práticas para a prevenção do TEV

Certificação realizada por IBSO.

Selo Hospital Amigo do Idoso

Certificação realizada por: Secretaria de Saúde -Governo do Estado de São Paulo Ciclos/fases: adesão, inicial, intermediário, pleno Atual: Nível Inicial - Adesão obtida em 20/12/2019.

· Acreditação em qualidade na assistência médico-hospitalar pela Joint Commission International (JCI)

Ciclos/fases: 5° ciclo, 2019 - a cada três anos.

- Acreditação ATJ/ATQ - Selo Acreditação **Programas Clínicos**

Acreditação realizada por: JCI - Joint Commission International Ciclos/fases: 2° ciclo, 2021.

 Acreditação Infarto Agudo do Miocárdio (IAM) e Insuficiência Cardíaca (IC) (Quarto Ciclo) -Selo Acreditação Programas Clínicos

Acreditação realizada por: JCI - Joint Commission International Ciclos/fases: 4° ciclo, 2021.

 Chest Pain - MI Registry Gold Performance **Achievement Award**

Certificação realizada por: The American College of Cardiology Ciclos/fases: bianual, 1ª certificação - 2018; última, em 2020, continuou vigente em 2021.

- **CEBAS** Certificação de entidades beneficentes de assistência social - Saúde Certificação realizada pelo Ministério da Saúde Ciclos/fases: trienal desde 2010.
- Em 2017 certificamos pela JCI o **Programa** Clínico de Artroplastia de Joelho e Quadril, que em 2021 conquistou o 2º ciclo dessa mesma certificação internacional.

Prêmios e **Reconhecimentos** em 2021

- Placa Comemorativa de 100 mil inscritos - YouTube.
- · Um dos melhores hospitais do Brasil, segundo a revista americana Newsweek (avançou 9 posições nos últimos dois anos).
- Uma das 10 top marcas e uma das cinco melhores empresas do Brasil para trabalhar no segmento Hospitais e Farmacêuticas - Prêmio Best Workplaces do InfoJobs;
- · Prêmio Amigo do Meio Ambiente -Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.



(GRI 103-2, 103-3)

Ensino, Pesquisa e Inovação

O Hcor atua e investe nas áreas de ensino e pesquisa, numa busca permanente de aprimoramento da qualidade de seu atendimento e da ampliação de conhecimentos na área de saúde, tanto para profissionais como para a população em geral. São realizados treinamentos, capacitações, programas para estagiários, pesquisas e estudos clínicos, tanto na esfera particular como em convênios com o PROADI-SUS, atuando, dessa forma, em diferentes regiões do país.

No cenário nacional, o hospital é um dos pioneiros na introdução de novas técnicas de cateterismo terapêutico em cardiopatias congênitas e nos procedimentos híbridos e fetais de alta complexidade, intervenções em neonatos, implante de stents no canal arterial, uso de acessos alternativos para o cateterismo como via carotídea, via axilar, via transhepática e via perventricular.

A soma de tecnologia com equipes altamente preparadas permite à Instituição inovar em saúde. Foram conquistados grandes avanços na cultura omnichannel e na telemedicina, a exemplo do atendimento nacional via tele-UTI, a partir do complexo hospitalar em São Paulo.

Instituto de Ensino (IE)

O Instituto de Ensino é responsável por todos os cursos externos, pelo eixo de capacitação dos projetos sociais e pelo núcleo de Ensino a Distância (EaD), que foi implantado em 2021, por meio de e-commerce no site.

> 2.129 alunos.

16.253 profissionais capacitados.

R\$ 1.711.678,00 de receita em cursos.

9 projetos no PROADI-SUS e **4 no Fundo do Idoso** que impactaram 11.400 pessoas.

32.402 Acessos na plataforma UpToDate.

Educação médica

4 simpósios com 742 participantes.

20 webinars com 1.503 participantes. 1.911 participantes em rounds clínicos.

16 programas de educação médica (aprimoramentos e residências).

72 turmas EaD com 1.964 participantes.

A estrutura do IE desenvolve atividades destinadas a capacitação, atualização, aprimoramento e desenvolvimento dos profissionais dedicados às áreas da saúde, disseminando os conhecimentos reunidos na Instituição a toda a sociedade. As Residências Médica e Multiprofissional são acompanhadas pela Secretaria Acadêmica, integrante dessa estrutura.

Em 2021, o IE recebeu a inscrição de 153 residentes, vindos de 20 Estados brasileiros. O número total de inscritos na III Turma de Residência Multiprofissional foi de 161, com aumento de 54%, quando comparado ao primeiro ano do programa, em 2019.

R\$182.560,00

de receita em residências e aprimoramentos.

> 28% de aumento de receita em relação a 2020

Os processos de ensino e aprendizagem se dão de maneira vivencial e contextualizada, considerando as experiências dos participantes e oportunizando reflexões e mudança da prática cotidiana.

Em complemento ao formato presencial foi implantado o Núcleo Administrativo de Gestão de Projetos (NAGP) e o Núcleo de Ensino Digital (NED), que conta com a Plataforma de Ambiente Virtual de Aprendizagem e outras ferramentas como a Vimeo®, que armazena vídeos e organiza a transmissão de eventos ao vivo, e a Articulate 360®, que cuida da auditoria de objetos educacionais interativos.

Instituto de Pesquisa (IP)

O Instituto de Pesquisa do Hcor desenvolve estudo clínicos multicêntricos nacionais e internacionais de alto impacto, com intuito de promover respostas para importantes questões de saúde. Por meio de nossa estrutura de Academic Research Organization (ARO), desenvolvemos várias pesquisas em outras áreas, como Cardiologia, Terapia Intensiva, Pneumologia, Medicina Fetal, Nutrição, Oncologia e outras.

> 26 projetos multicêntricos.

60 assessorias estatísticas e regulatórias (público interno).

9 mil pacientes incluídos

em pesquisas.

452 citações em reportagens.

112 publicações Pubmed em contribuição à transformação da medicina mundial.

99 avaliações e reavaliações metodológicas.

Os estudos elaborados pelo IP têm foco em temas como impacto clínico, mudanças de diretrizes nacionais e internacionais, influência em políticas de saúde, melhoria de prática clínica, aplicabilidade prática imediata dentro do cenário de prevenção e tratamento de enfermidades prioritárias.

Durante a pandemia da Covid-19, o IP liderou pesquisas de qualidade ímpar, que são referência para a comunidade científica e de prática clínica, sendo dois estudos clínicos ("Halos" e "Stamina") e um estudo observacional ("Epsepse").





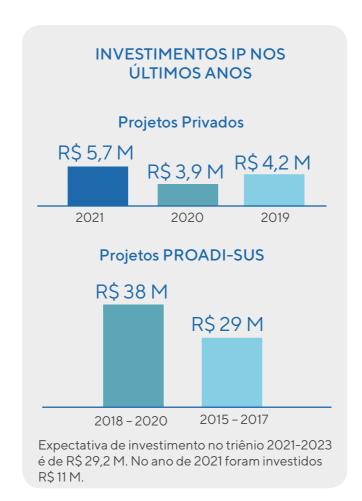


Entre os projetos estratégicos de 2021 estão a criação do Núcleo de Apoio ao pesquisador (NAPe), a equipe dedicada ao Centro de Pesquisa Clínica (CPC), que, no ano, incluiu mais de 2 mil pacientes em pesquisas. Vale registrar também a integração com residência médica e multiprofissional por meio do Journal Club, encontros para a discussão de artigos científicos, assessoria para TCC e prática em pesquisa e parceria com a Faculdade de Saúde Pública da USP para doutorado no Hcor, além de reuniões científicas com profissionais nacionais e internacionais que abordam temas relevantes em pesquisa.

O Hcor é reconhecido pelos principais periódicos científicos do mundo, como New England Journal of Medicine, JAMA e The Lancet, o que reforça a nossa razão de existir. Também fazemos parte do novo site para o Curso Principles and Practice of Clinical Research (PPCR), promovido pela Harvard TH Chan School of Public Health.

A publicação de artigos foi intensa, com mais de dois textos por semana ao longo do ano. Merecem especial destaque as publicações do estudo "BaSICS" no JAMA sobre terapia intensiva em parceria com o PROADI-SUS, por gerar informações importantes que impactam a prática clínica, acerca do modo como é feita reposição volêmica nos pacientes em UTI. Só nesse estudo, mais de 10 mil pacientes foram incluídos em várias UTIs de todo o Brasil.

O hospital foi membro de uma aliança para a condução de pesquisas com os Hospitais Israelita Albert Einstein, Sírio-Libanês, Moinhos de Vento, Alemão Oswaldo Cruz, BP - a Beneficência Portuguesa de São Paulo, o Brazilian Clinical Research Institute (BCRI) e a Rede Brasileira de Pesquisa em Terapia Intensiva (BRICNet), para avaliar a eficácia e a segurança de potenciais terapias para pacientes com Covid-19. Somos apaixonados pelo novo e pela ciência.



Transformação digital

Nos últimos anos, o Hcor adotou a digitalização dentro dos processos operacionais nos mais diversos setores. A transformação digital foi acompanhada por uma nova mentalidade para todo o modelo de negócio, envolvendo a capacitação humana. Foram 2.514 profissionais treinados para o uso de novas tecnologias em toda a Instituição.

Como iniciativa de construção da cultura digital foi a realizada a Semana de Inteligência Digital que reuniu 618 participantes colaboradores para tratar de temas como segurança e evolução dos serviços de saúde na nuvem, sistemas de informação para o tratamento assistencial do paciente e ataques cibernéticos, entre outros.

Em razão das especificidades de algumas áreas, o uso da tecnologia é mais presente nos controles de acesso à informação, tais como:

- · Centro cirúrgico: acesso às informações em tempo real sobre agendamento, resultados laboratoriais, laudos, imagens de exames diagnósticos e checklists de cirurgias.
- Centro de diagnóstico: acesso em tempo real a todo histórico de cada paciente. Os laudos são produzidos por meio da tecnologia de reconhecimento de voz.
- Controle de medicamentos: o envio de medicamentos a pacientes internados utiliza tecnologia de mobilidade e controle de rastreabilidade pelo uso de códigos de barras. Plataformas de processamento de dados e dispositivos de mobilidade dão suporte ao circuito integral de controle dos medicamentos, desde a prescrição médica até a administração, garantindo os padrões elevados de qualidade e segurança.
- Radiologia: tecnologia de Sistema de Aceleradores Lineares, de Planejamento e de Prontuário Eletrônico do paciente da Oncologia.

Durante 2021, foram entregues 147 projetos digitais com investimento total que ultrapassou R\$14 MM, com ênfase para troca de servidores de banco de dados. O Service Desk atendeu mais de 80 mil chamados, sendo 20% via WhatsApp, agilizando e democratizando o atendimento às equipes.

Mas foi com a aplicação da tele-UTI que se observou um dos maiores benefícios da tecnologia em prol da saúde: o Hcor venceu a distância geográfica e apoiou remotamente a conduta médica em oito hospitais do SUS, nos Estados do Rio Grande do Sul, de Minas Gerais e da Paraíba, durante a pandemia. O hospital qualificou gratuitamente, com financiamento próprio, equipes dos hospitais do SUS com apoio de intensivistas do Hcor para a realização da televisita.



Resultados de abril a julho de 2021

817 pacientes impactados.

5.535 casos discutidos.

16% de redução do tempo de internação nas UTIs. 196 vidas salvas.

Em 2021, o Hcor também implantou o Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP), uma ferramenta que moderniza o acesso às informações e ao histórico de saúde de um paciente. Ele tem como base a definição do Conselho Federal de Medicina sobre prontuário, documento que reúne todos os dados clínicos de uma pessoa. A adesão média registrada nos consultórios foi de 87%.

VOLUME 2021

Prescrições médicas média de 40 mil mensais

As principais mudanças tecnológicas em prol da qualidade de atendimento ao cliente e das condições de trabalho dos colaboradores foram:

- Modernização do Data Center.
- · Modernização de redes.
- Projeto Rocha de SI.
- Implantação do sistema integrado Tasy.
- **Aplicativo médico** com 458 profissionais do corpo clínico cadastrados.
- Aplicativo paciente com lançamento em nov/21 e 1.907 downloads.

55







Relacionamento com as partes interessadas

O Hcor celebra acordos comerciais, de parceria e cooperação por meio de contratos que são estabelecidos pela área Jurídica do hospital.

Fontes pagadoras

O Hcor mantém relacionamento com 62 operadoras de saúde, abrangendo os cinco grupos do mercado: operadoras, seguradoras, autogestão, cooperativas e seguros internacionais. Esses grupos representam 93% da fonte de receita do hospital, que é complementada por 7% de receita de clientes particulares.

A Instituição tem feito movimentos importantes de inovação, migrando parte de sua receita para os novos modelos de remuneração (de 12% para 41%) e tem estabelecido novos acordos, incluindo credenciamento com novas operadoras de mercado e com operadoras com as quais não possuía relacionamento, além de ampliar credenciamento com aquelas que já mantém interação para planos, produtos e novas especialidades.

(GRI 102-9, 102-10)

Fornecedores

Uma Política de Compras rege os processos de contratos com fornecedores e duas ferramentas são utilizadas na operação: Bionexo para insumos diretos e OPMEnexo para Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME). Dentro dessas plataformas existem análises documentais preliminares das empresas fornecedoras e fluxos de melhores práticas de gestão.

Ao tornar-se fornecedoras, todas as empresas devem aceitar as condições de compliance do Hcor. A formalização da parceria acontece via contrato jurídico ou acordo comercial. As compras esporádicas (spot) são desobrigadas de contrato e têm documentações específicas que garantem a aderência às práticas internas de controle.



Uma matriz de risco com fornecedores avalia os impactos e a criticidade do fornecimento. O hospital mitiga situações críticas por meio do Comitê de Padronização de Material, que busca ampliar o número de marcas homologadas para uso na Instituição.

O destaque no ano foi a terceirização do estoque para um operador logístico e a destinação de todo o material para um Centro de Distribuição externo, o que exigiu ajustes nos processos existentes, no sentido de gerenciar toda a cadeia de suprimentos - compras, planejamento, almoxarifado e farmácia -, trazendo maior qualidade de armazenamento e garantindo a segurança de distribuição necessária ao melhor cuidado do paciente.

Outro aspecto que interferiu no atendimento da área de suprimentos foi a Covid-19, que demandou maior atenção para manter o hospital abastecido em 2021. Em razão da dependência de fornecimento de alguns fabricantes para todo o segmento de saúde, ocorreu escassez de descartáveis, tais como aventais, máscaras, luvas e medicamentos anestésicos.

As ações para contornar a situação foram a busca ativa de fornecedores, a padronização de materiais, o gerenciamento de estoque com ferramenta de controle de volume, histórico e projeções de uso de materiais, além da participação ativa nos fóruns multidisciplinares para planejamento diário de ações de gerenciamento de crise, visando a construção de estratégias de entregas imediatas e preventivas. Todos esses esforços permitiram manter estoques de descartáveis de 60 a 90 dias estabelecidos em uma política criada na pandemia.

Para 2022, o Hcor deve estruturar uma célula dedicada à gestão de fornecedores para intensificar a análise de todo o ciclo de fornecimento, tal como a avaliação de conformidades, performance de entrega e qualidade e ampliação de visitas técnicas.

Governo

Sendo uma entidade filantrópica de excelência reconhecida pelo Ministério da Saúde (MS), o Hoor mantém parcerias de longo prazo com entes públicos e estreita colaboração com os órgãos do governo nas políticas públicas de saúde, com ética, equidade e transparência, sempre baseado na legislação em vigor.

A Instituição não faz doações para candidatos a cargos eletivos e mandatos públicos ou para partidos políticos. Qualquer participante da Associação Beneficente Síria - Hoor 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 (GRI 102-13)

O Hcor é signatário da ANAHP (Associação Nacional de Hospitais Privados) e associado do FONIF (Fórum Nacional das Instituições Filantrópicas).

Encerrando o ano de 2021, a Instituição anunciou uma parceria com a Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein para manter no Centro de Cuidado em Oncologia e Hematologia Hcor uma equipe médica em conjunto com o corpo clínico do hospital, visando o compartilhamento de melhores práticas e protocolos médico-assistenciais em Oncologia.

Com a cooperação, será possível explorar ao máximo as expertises clínicas, além de viabilizar o intercâmbio de conhecimento técnico-científico por meio de discussões de casos e reuniões multidisciplinares compartilhadas para definição de condutas terapêuticas mais efetivas em casos complexos, sempre mantendo a privacidade e segurança da informação dos pacientes. Haverá ainda colaboração em pesquisas, ensino e desenvolvimento de novos tratamentos.



(GRI 103-2, 103-3)

Responsabilidade Social

"A virtude de doar está em enxergar a necessidade do outro, perceber o quanto você pode fazer a diferença na vida do próximo e, principalmente, agir para que isso aconteça".

Vera Lygia Bussab Saliba

Conselho de Administração e Comitê de Responsabilidade Social

A Associação Beneficente Síria atua há 104 anos. Até 1988 as suas atividades foram de benemerência para angariar fundos e atender crianças carentes. Com a constituição do SUS naquele ano, a Associação se estabeleceu como uma entidade também hospitalar para prestar serviços filantrópicos, atendendo 100% do sistema público dentro de critérios legais. Em 2006, um decreto alterou as normativas, oportunizando a entrada do Hcor entre os hospitais capazes de oferecer serviços inexistentes no SUS, como transferência de conhecimento e aporte a procedimentos para sanar vazios assistenciais.

Esse foi o passo para a transição a uma política pública que instituiu o PROADI-SUS, cuja característica essencial é ofertar pesquisas para apoiar a capacitação de trabalhadores e desenvolver novas tecnologias. Mais uma vez, o Hcor buscou habilitar-se em termos de competências técnicas para compor esse programa. Sempre incorporando inovação, o hospital participa há 14 anos do Programa e é referência para o Ministério da Saúde no tema cardiologia até hoje, o que trouxe a certificação de hospital de excelência com característica para transferir conhecimento para o Sistema Único de Saúde.



Atendimento ao **PROADI-SUS** em projetos no triênio 21-23

Em parceira com o Ministério da Saúde investimos em 2021

- · Mais de R\$ 40 milhões em 25 projetos.
- 347 unidades de saúde beneficiadas (UPAs, UBS e hospitais).
- 196 cidades atendidas pelos projetos, impactando usuários do SUS em 25 Estados e Distrito Federal.

Projetos de Ensino com Assistência

- Mais de **265 mil laudos** de eletrocardiogramas emitidos.
- 624 teleconsultorias.
- 1.237 seguimentos de desfechos clínicos.
- 1.898 teleconsultas nas especialidades de Cardiologia, Neurologia e Psiquiatria no Recife, PE.
- 41 atendimentos hospitalares para pacientes com cardiopatia congênita.
- 45 procedimentos de intervenções intrauterina em gestante/feto.

Projetos de Ensino e Inovação

- Mais de 600 profissionais capacitados.
- 407 profissionais multiplicadores em alimentação saudável e cardioprotetora.
- 95 profissionais nos cursos introdutórios de políticas informadas por evidências.
- -30 profissionais no curso de **suporte básico**
- 24 profissionais no curso de suporte avançado de vida em Cardiologia.
- 40 profissionais da Anvisa em boas práticas de inspeção em serviços de saúde.
- Formatura de 14 alunos em residência multiprofissional de Cardiologia.
- Elaboração de cinco **Guias de Manejo** das Síndromes Geriátricas para a Coordenação da Saúde da Pessoa Idosa (Cosapi|MS).
- Programa Hospital Seguro para a Pessoa Idosa: estudo observacional do impacto na redução de declínio funcional, publicado pelo Dr. Daniel Apolinário, pelo projeto Capacitação à Atenção à Saúde da Pessoa Idosa.
- · Estudo Institucional de Diagnóstico de Inovação em Saúde com parceiros nacionais e internacionais, pelo projeto de capacitação à Secretaria de Vigilância em Saúde.

Projetos de Pesquisa

- 148 centros de pesquisas capacitados.
- 12.433 pacientes incluídos nos projetos de pesquisa, destes 2.355 eram pacientes do Hcor.
- 12 publicações científicas.
- 2 publicações em Avaliação de Tecnologia em Saúde.

Enfrentamento à Covid-19

A Associação Beneficente Síria - Hcor teve uma atuação distinta durante a pandemia no atendimento ao SUS, ao fazer contato com gestores públicos nas capitais e depois em todos os Estados do país para oferecer conhecimento médico qualificado para desenvolver os primeiros protocolos de assistência e atendimento, em muitos momentos chegando a enviar profissionais do Hoor para trabalhar na linha de frente nas cidades.

Foram realizadas reuniões diárias com participação de 200 a 300 profissionais de saúde para ensinar o cuidado com o corpo após o óbito e evitar contaminação dentro dos hospitais, transmitir dados de pesquisas e ajudar na formação desses profissionais. Com toda essa mobilização, além de ensinar, aprendemos a lidar com a telemedicina e o ensino a distância, de forma que o Hcor se orgulha de ter dado mais esse passo em termos de inovação.

As senhoras da Associação também se envolveram e criaram o movimento de doação denominado Liga da **Proteção**, que promoveu a coleta de insumos, equipamentos de proteção e complementos para respiradores. Foi um movimento humano que fez muita diferença para os outros e para nós em termos de união e conscientização.



Captação de recursos por doações

O Hcor organizou diversas campanhas internas de arrecadação de doações de vários bens, que mobilizaram a participação de colaboradores, fornecedores, diretoria, corpo clínico e outros parceiros. Dessa forma, foram doados:

- 12 mil kg de alimentos.
- 340 kits de higiene pessoal.
- 100 litros de água sanitária.
- 86 mil máscaras de tecido distribuídas para a população.
- 100 enxovais de bebê.
- 2 mil litros de leite.
- 401 cobertores.
- 55 computadores.
- 14 tipos de medicamentos, totalizando mais de 10.500 doses/comprimidos.
- Mais de 7 mil itens de enxovais usados.
- Mais de 240 itens como: cadeiras de banho, sofás, frigobares, suportes de soro, gaveteiros, negatoscópios e materiais para fisioterapia.

Corpo de Voluntárias

O Voluntariado do Hcor existe desde a fundação do hospital e foi formalizado no dia 16 de setembro em 1981, com aprovação da Sra. Nabiha Abdalla Chohfi, considerada a voluntária número 1 por suas ações pioneiras que levaram à construção do próprio hospital. O grupo, formado por uma presidente, 30 diretoras, algumas membros do Comitê de Responsabilidade Social do Hcor, e mais de cem senhoras da comunidade, está na 3ª geração de cuidado e apoio humano aos pacientes e seus familiares.

A maioria das voluntárias é também integrante da Associação e descendente das famílias que deram origem a esse movimento. Elas mantêm um programa de revezamento semanal para visitas aos pacientes e ações em dias úteis na loja do Brechó e no Minishopping, ambos dentro do Hcor, cuja renda é destinada aos Projetos de Gratuidades. Também, quinzenalmente, um grupo de diretoras auxilia no atendimento do Projeto de Apoio aos Refugiados.

Na assistência à saúde, o Corpo de Voluntárias realiza ações integradas ao cotidiano do hospital, em apoio a todos os pacientes, com um olhar atento a gestantes e crianças cardiopatas encaminhadas pelo SUS. O trabalho vai desde o acolhimento das crianças cardiopatas que chegam com seus familiares vindas de diversos pontos do país, o suporte necessário ao longo da permanência hospitalar até atividades educativas com as mães. As voluntárias são responsáveis pela brinquedoteca para os pequenos pacientes, por comemorações com as crianças e as famílias (Páscoa, Dia da Criança, Natal, Dia das Mães etc.) e por organizar eventos beneficentes, como bazares, com o objetivo de captar recursos para as diversas ações sociais.

Projetos de Gratuidades

Intervenções intrauterinas

36
procedimentos
realizados em
pacientes de
14 Estados.

Atualmente no cenário brasileiro nascem 3 mil crianças portadoras de mielomeningocele por ano. A intervenção intrauterina tem minimizado as sequelas, melhorando o prognóstico e qualidade de vida dessas crianças. O Hcor mantém o atendimento intrauterino há mais de dez anos e em 2021 iniciou o projeto de gratuidade para complementar os atendimentos realizados pelos projetos do PROADI-SUS, ampliando o acolhimento da demanda existente no país.

Ambulatório de Cardiopediatria

A origem filantrópica do Hcor iniciou-se com a cardiologia, atendendo pacientes portadores de cardiopatia congênita oriundos de todo Brasil, de forma gratuita. Em 2009 este acesso foi ampliado por meio de uma parceria com o Ministério da Saúde no projeto de Cardiopatia Congênita, via PROADI-SUS, que permanece há 14 anos. Com o intuito de ampliar a atuação nesta linha de cuidado, desde de 2018 a Associação Beneficente Síria mantém o Ambulatório de Cardiopediatria do Hcor, com financiamento próprio, oferecendo atendimento de diagnóstico, tratamento clínico e reabilitação. No ano de 2021 foram realizados:

243 exames de ecocardiograma.

562 consultas de pacientes.

Programa de Apoio aos Refugiados

563 consultas e 199 exames gratuitos para refugiados de 32 nacionalidades.

Com forte similaridade ao início da filantropia no Hcor, o programa teve início em 2018 pela cessão de consultórios para atendimento e em 2020, com recursos da Associação, passou a oferecer exames e procedimentos simples para cidadãos em situação de refúgio.

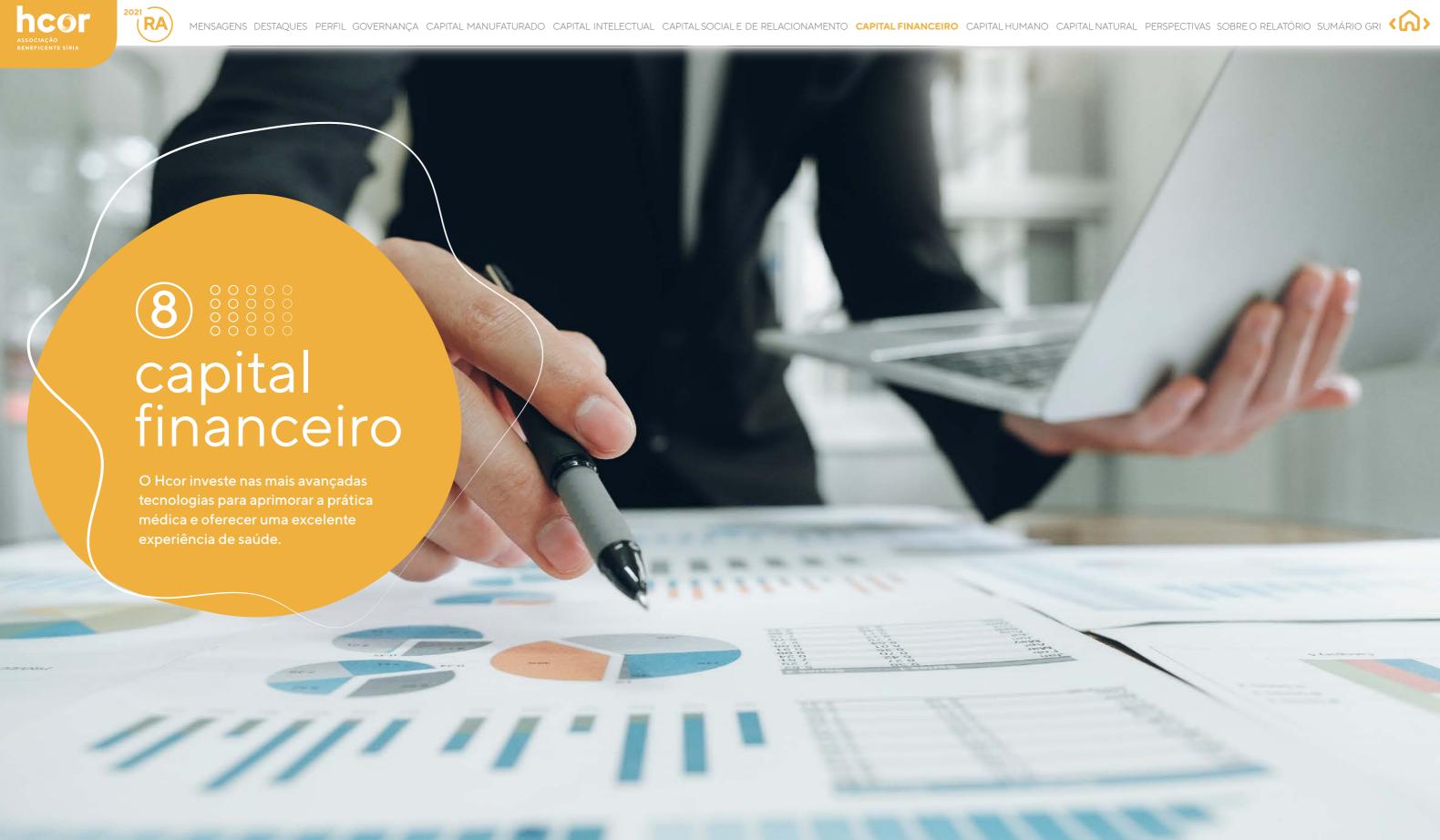
A Associação Médica Líbano-Brasil, além da comunidade síria, teve papel fundamental na aproximação de uma de suas médicas a um grupo de pacientes refugiados, por meio de uma ONG que o apóia com dificuldades com a língua local, certificações, diplomas e busca de emprego.

Demais realizações

Semana da Responsabilidade Social

Em setembro ocorreu o 3° evento anual da Semana de Responsabilidade Social com *lives*, palestras, vídeos, jogos, depoimentos de pacientes beneficiados e de voluntários que colaboraram com as iniciativas, demonstrando para os colaboradores do Hcor os impactos gerados pelos projetos de responsabilidade social. Entre as ações, o Game Hcor do Bem contou com mais de 340 participantes, que realizaram ao longo de um mês diversas missões, tais como 30 doações de sangue e mais de 70 doações de roupas e brinquedos para o brechó interno que arrecada fundos para os projetos de gratuidades.



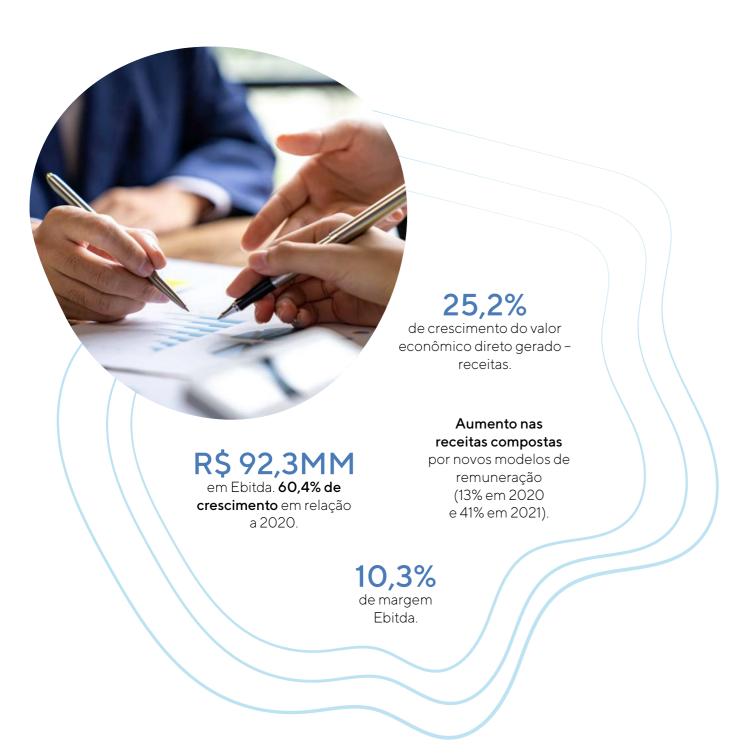






(GRI 102-7, 103-2, 103-3)

Desempenho Financeiro



(GRI 201-1)

A Associação Beneficente Síria - Hoor é uma entidade jurídica de direito privado, de natureza civil, com caráter beneficente e sem nenhuma finalidade lucrativa.

A melhoria no ciclo financeiro, bem como a lapidação dos processos de controles internos foram fundamentais para manter a sustentabilidade financeira da Instituição, gerando um resultado econômico-financeiro de R\$ 38,2 MM frente ao ano anterior. Projetos de eficiência operacional também foram realizados, trazendo importante incremento de 25,2% de Valor Econômico direto gerado – receitas, bem como redução de despesas e custos, como a contratação de energia no mercado livre, que garantiu uma economia anual estimada de R\$ 3,0 MM.

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO (R\$ MIL)

Aspecto	2020	2021
Valor econômico direto gerado	771.541	966.263
Receitas	771.541	966.263
Valor econômico distribuído	(778.322)	(934.823)
Custos operacionais	(447.292)	(565.866)
Salários e benefícios de empregados	(257.694)	(307.864)
Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (PROADI-SUS)	(47.512)	(42.648)
Investimentos na comunidade	(232)	(409)
Despesas financeiras	(25.592)	(18.036)
Valor econômico acumulado	(6.781)	31.440















3.285 colaboradores ativos.

690 profissionais admitidos.

1.176 colaboradores terceiros.

67 aprendizes.

31 estagiários.

(GRI 102-7, 102-8)

A área de Gestão de Pessoas atua de forma consultiva e em parceria com os colaboradores e lideranças, visando o bem-estar e sustentação dos processos, atração, retenção, desenvolvimento, clima e cultura organizacional.

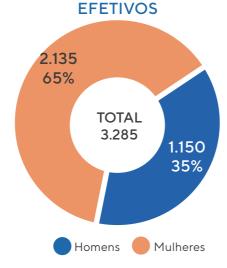
Os processos de trabalho consistem em disseminar o propósito do Hcor em linha com os objetivos estratégicos e desenvolver continuamente as competências estratégicas do Hcor, zelando pela comunicação transparente.

A média etária dos colaboradores é de 38,6 anos e em construção de carreira entre 485 cargos diferentes dentro da Instituição.

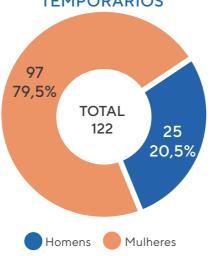
COLABORADORES POR GERAÇÃO

Geração Z	2,5%
Geração Y	39,63%
Geração X	54,25%
Baby Boomer	3,59%
Veteranos	0,03%

COLABORADORES



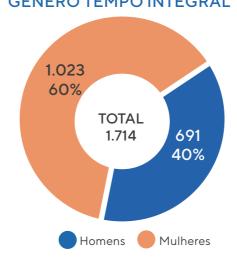
COLABORADORES TEMPORÁRIOS



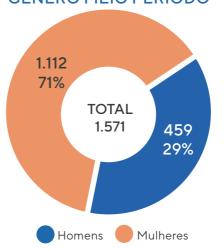
Emprego e relações

de trabalho

COLABORADORES POR GÊNERO TEMPO INTEGRAL



COLABORADORES POR GÊNERO MEIO PERÍODO



anos é o tempo médio de casa.

16% de rotatividade no ano.

7.55% de rotatividade voluntária.

COLABORADORES POR JORNADA

Tempo integral (jornada > 40 h)	1.714
Meio período (jornada < 40 h)	1.571

Quem trabalha no Hcor tem orgulho de fazer parte de nossa história. Damos ao nosso time as condições para atingir todo o seu potencial e gerar um impacto amplo e positivo na saúde.

O processo de Atração de Talentos é reconhecido como ferramenta importante e integrada à estratégia de negócios de toda organização e visa a identificação e atração de profissionais qualificados, alinhados às necessidades do cargo e aderentes à cultura organizacional.

O Hcor prioriza o processo seletivo interno, fomentando a movimentação de colaboradores interessados em novos desafios, desde que atendidos todos os requisitos de acesso e competências do cargo para reconhecer e incentivar o desenvolvimento dos colaboradores. Diante da impossibilidade de preenchimento da vaga internamente, os profissionais são buscados do mercado com os mesmos critérios de exigência, reconhecendo que essa prática contribui de forma positiva para a oxigenação da equipe.

Todo o processo de Recrutamento e Seleção é conduzido de forma justa, ética e transparente, de acordo com a legislação brasileira em vigor, incluindo a LGPD, disposições previstas pelo Código de Ética e Conduta e demais políticas e normas internas.

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





MOVIMENTAÇÕES EM 2021

Admitidos	690
Desligados	518

GRUPO DE COLABORADORES POR CATEGORIA PROFISSIONAL E GÊNERO

Grupo	Feminino	Masculino
Diretor/ superintendente	2	7
Gerente	32	23
Coordenador	49	41
Supervisor	30	16
Especialista/consultor	39	24
Médicos	34	42
Profissional Sênior	43	50
Profissional Pleno	403	244
Profissional Júnior	66	40
Enfermagem	185	58
Auxiliar e técnico de enfermagem	652	325
Auxiliar, técnico e assistente	591	282

(GRI 102-41)

Os benefícios complementam a remuneração total, afetando diretamente a retenção dos potenciais institucionais, além de tornar-se um fator motivacional: Seguro-Saúde extensivo aos cônjuges, Odontológico, Seguro-Vida, Vale-Transporte, Cesta Básica etc. A cobertura por acordo de negociação coletiva é dada a 100% dos colaboradores CLTs.

A Pesquisa de Clima e Engajamento, realizada anualmente, oportuniza avaliar o nível de satisfação com relação aos benefícios oferecidos e subsidiar a Instituição para futuras decisões em relação às modificações nos planos ou à inclusão de novos benefícios.

A mesma pesquisa permite um diagnóstico amplo da percepção dos colaboradores em relação às práticas de gestão de pessoas, ao ambiente de trabalho, ao reconhecimento e a outros aspectos importantes que sustentam as ações de engajamento no hospital.

A gestão de desempenho também tem ciclo anual. O resultado final é realizado por consenso entre avaliador e avaliado e necessariamente deve ser desdobrado em plano de desenvolvimento individual monitorado e apoiado no decorrer do ano, sempre com a realização de feedbacks contínuos. Todo o processo é pautado em competências específicas por categoria e em seis competências organizacionais:

- Atende e acolhe de forma integrada e diferenciada.
- · Coopera e compartilha.
- Está engajado e comprometido com a Instituição.
- Tem agilidade para aprender e evoluir.
- · Assegura resultados de forma sustentável.
- É focado na proteção, qualidade e segurança.

(GRI 103-2, 103-3, 403-1)

Saúdee

segurança no trabalho

Garantir um ambiente de trabalho seguro e saudável em todas as unidades, estabelecer processos com medidas e controle para redução de acidentes e doenças, assim como promover o bem-estar dos colaboradores e suas famílias são os objetivos da Medicina Ocupacional. A área cuida do atendimento aos requisitos legais, saúde ocupacional, acidentes de trabalho, absenteísmo e do projeto de gestão da saúde populacional atenção primária à saúde - Cuidar HCor.

Saúde do Colaborador

O Cuidar Hcor, tem foco no paciente e não na doença. O cuidado centrado no colaborador e na família é feito pelo modelo da Atenção Primária à Saúde, no qual cada paciente tem seu médico de família e sua equipe de referência. Neste modelo o colaborador conta com uma equipe, escolhida por ele, preparada para atender suas necessidades. Fazem parte dessa equipe o médico de família, o enfermeiro e o técnico de enfermagem.

No Cuidar Hcor, o colaborador tem acesso fácil a agendamento de consulta para o mesmo dia ou em até 48 horas. Ao final da consulta, a equipe acompanha o tratamento, verificando se os exames foram realizados e a continuidade do cuidado. Os serviços oferecidos são: saúde mental, tratamento de tabagismo e alcoolismo, pequenos procedimentos, atendimento de psicologia, planejamento familiar, curativos, saúde da mulher, práticas integrativas complementares, DIU, sala de medicação, cuidado nutricional, fundo de olho, queixas agudas e telemedicina.

Os exames periódicos são realizados anualmente em 100% dos colaboradores.

(GRI 403-9)

Segurança no trabalho

A gestão da segurança do trabalho é feita por uma equipe multidisciplinar que por meio de iniciativas técnicas, administrativas e educacionais promove a prevenção de riscos de acidentes nos processos assistenciais com materiais perfurocortantes e no manuseio e manipulação de produtos químicos, quimioterápicos, radiofármacos e gases medicinais de acordo com a NR-32.

Além disso cumpre os requisitos da NR-5 com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), composta por colaboradores, tendo como objetivo prevenir acidentes e doenças do trabalho.

Caso ocorra algum acidente de trabalho, o primeiro atendimento ao colaborador é prestado no próprio hospital, conforme as NRs 07 e 32, seguido de investigação e abertura de Comunicado de Acidente de Trabalho (CAT). Também é feita a contestação e seguimento dos colaboradores acompanhados ao INSS.

Outras atividades são o afastamento das gestantes das áreas de risco e o controle de absenteísmo, bem como análise ergonômica do trabalho e avaliação ergonômica preliminar. Nesse aspecto é dada especial atenção ao enquadramento de Pessoas com Deficiência (PcDs) com recomendação de ajustes técnicos em postos de trabalho, na medida das necessidades.

ÍNDICE DE ABSENTEÍSMO ACUMULADO

	2021	2020
com Covid-19	2,76%	3,77%
sem Covid-19	1,84%	1,87%

NÚMERO DE ACIDENTES COM MATERIAL **BIOLÓGICO**

2021	2020
16	18



(GRI 103-2, 103-3, 404-1)

Treinamento e desenvolvimento

Para o Hcor, cumprir seu propósito de "Cuidar das Pessoas e Fortalecer a Saúde" não pode prescindir de profissionais habilitados e capacitados a prestar uma assistência segura e de qualidade aos pacientes, com o acolhimento que sustenta a marca.

Para isso, a Universidade Corporativa disponibiliza aos colaboradores oportunidades de desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais importantes para sustentar os objetivos estratégicos do Hcor que também façam sentido e agreguem valor para a experiência dos colaboradores. A equipe da Universidade é organizada em Núcleos de Educação responsáveis por eixos de aprendizagem, atuando de maneira coordenada e alinhada.

Com temas institucionais e setoriais fundamentais para o exercício das rotinas assistenciais, as capacitações contemplam atividades em sala de aula, treinamento in loco e orientações on-the-job, além de e-learning, oferecido através de plataforma própria de aprendizagem. Adotam-se metodologias ativas de aprendizagem como simulações realísticas, gamificações e sala de aula invertida, por exemplo, como também uso de recursos adicionais para fixação de conteúdo por meio de pílulas de conhecimento.

As capacitações podem ser realizadas internamente por equipe dedicada, capacitada e habilitada para essa atividade ou por meio de contratação de parceiros externos com expertise em temas pontuais.

Em complemento, há programas para incentivo à formação e ao desenvolvimento dos profissionais com subsídios para participações em cursos externos, seguindo rotina específica com critérios estabelecidos e publicados a todos.

8.396 horas

média total de treinamento/mês.

> 2.4 horas média de treinamento por colaborador/mês.

2,4 horas período integral.

> 3,06 horas meio período

A evolução mensal de indicadores de treinamento contempla as horas totais de treinamento, as horas de treinamento por colaborador e a adesão às capacitações e impactos das mesmas em indicadores assistenciais, quando aplicável.

INDICADORES UNIVERSIDADE **CORPORATIVA**

	2021	2020
Horas de treinamento	100.804	93.243
Horas anuais de treinamento per capita	30,69	32,75

Todas as oportunidades são oferecidas e acompanhadas de forma única para todos os colaboradores ativos, sem distinção por gênero.

O Hcor não adota média de horas por categoria funcional. Dessa maneira, o indicador mensurado é o específico para as áreas assistenciais que compõem o core do hospital e no geral trabalham 6 h/180 h mensais.

(GRI 103-2, 103-3, 405-1)

Diversidade e Inclusão

Algumas atividades voltadas especificamente a este tema foram iniciadas em 2021 por meio do Programa de Diversidade e Inclusão.

Como resultado de um processo de escuta ativa com uma amostra de colaboradores para levantar pontos sensíveis, foi criado o "Código Lilás". Trata-se de uma política de acolhimento para o público interno que foi vítima de assédio moral e/ou sexual, além de uma rede de acolhimento externa, como hotel para hospedagem, Delegacia da Mulher e atendimento hospitalar.

Já os casos de assédio sexual reportados através do Canal de Denúncias são tratados pela área de Compliance e investigados por empresa externa e totalmente anônima. Concluída a investigação, o resultado é encaminhado à Superintendência Corporativa e ao Comitê de Integridade, Riscos e Auditoria para deliberação da recomendação de consequências.

O Programa de Diversidade e Inclusão do Hcor também contará com a constituição de Grupos de Afinidade formados por representantes dos colaboradores para direcionamento de determinados temas, estudos, aplicação de treinamentos, comunicação inclusiva com stakeholders e criação de material de apoio aos demais colaboradores, e organização de demandas e propostas de ações afirmativas.

LIDERANÇA EXECUTIVA

(Superintendências, gerentes, coordenadores e supervisores)

Por gênero		
Mulheres	113	55,9%
Homens	89	44,1%
TOTAL	202	100%

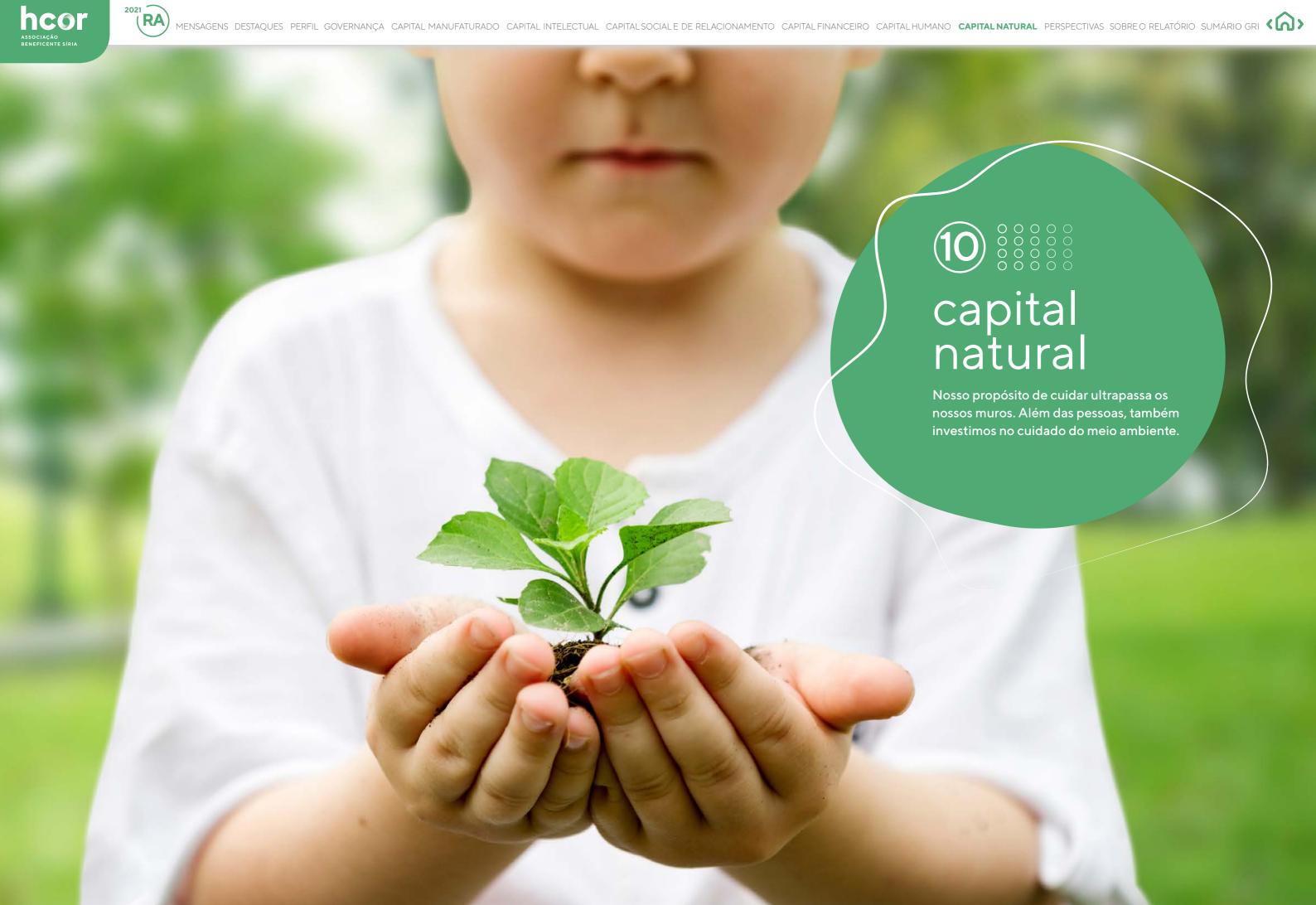
DIVERSIDADE EM ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA

Por gênero	Mulheres	Homens	
Diretoria Executiva	7	0	
Diretoria de Senhoras	23	0	
Conselho de Administração	6	5	
Conselho Fiscal	1	2	
	37	7	44
TOTAL	84%	16%	100%

Por faixa etária	Abaixo de 30 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos	
Diretoria Executiva	0	0	7	
Diretoria de Senhoras	0	2	21	
Conselho de Administração	0	1	10	
Conselho Fiscal	0	1	2	
	0	4	40	44
TOTAL	0,0%	9,1%	90,9%	

COLABORADORES POR GRUPO ETÁRIO

18 a 25 anos	10,84%
26 a 30 anos	9,25%
31 a 40 anos	39,33%
41 a 50 anos	30,38%
51 a 60 anos	8,74%
mais de 60 anos	1,46%





A Associação Beneficente Síria - Hcor respeita o meio ambiente, valoriza ações que protegem e preservam o cumprimento da legislação ambiental e sanitária e prioriza fornecedores que adotem estrita aderência às leis do país referentes à proteção ao meio ambiente.

O Hcor trabalha cotidianamente para otimizar o uso consciente de recursos não renováveis, visando sempre o equilíbrio entre sustentabilidade, conforto e segurança para o paciente e condições ideais para a atuação médica em seu espaço físico. Isso acontece na prática pela escolha de processos operacionais sustentáveis e também pela adoção de programas e ações educativas e de estímulo ao uso consciente de recursos, objetivando a diminuição dos resíduos. Frequentemente ocorrem campanhas internas de conscientização sobre o uso de recursos, reaproveitamento e descarte adequado de resíduos, assim como a substituição de itens em conformidade com os atuais padrões sustentáveis, quando necessário.

Toda a infraestrutura do complexo do Hcor constitui-se de unidades construídas ou adaptadas para funcionamento dentro de padrões atualizados de sustentabilidade ambiental. O Edifício Dr. Adib Jatene, inaugurado em 2014, foi projetado desde o princípio e inteiramente construído dentro dos mais avançados padrões de sustentabilidade. A unidade recebeu a certificação Gold (nível 3

entre 4 possíveis) Leed - Leadership in Energy and Environmental Design, concedida pela organização americana US Green Building Council - (USGBC), mundialmente reconhecida pela sua qualificação para edificações sustentáveis. LEED GOLD O Hcor foi um dos primeiros

hospitais do país a receber essa certificação, na versão mais exigente da legislação utilizada pela USGBC.

A fim de aperfeiçoar ainda mais a gestão ambiental e prezando sempre a melhoria contínua, a Instituição se prepara para obter a certificação NBR ABNT ISO 14001.

(GRI 103-2, 103-3)

Resíduos



No ano de 2021, a cultura ambiental foi criando raízes cada vez mais profundas no Hcor. Um dos pontos focais foi a gestão de resíduos dentro da Instituição para minimizar os impactos ambientais.

De 2020 para 2021, mesmo em cenário pandêmico, o hospital conseguiu um desempenho ímpar na gestão de resíduos, diminuindo o percentual de geração de 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. Já sobras de alimentos e fraldas nos quartos, que antes eram destinados como resíduos infectantes, passaram a ser destinados como resíduos comuns. Foram implantados

pequenos projetos capazes de minimizar o impacto ambiental oriundo da geração de diversos resíduos como: embalagens geradas no preparo das refeições e no pós-consumo, compostagem, isopor, pilhas e baterias, lâmpadas fluorescentes, reciclagem dos resíduos de obras, entre outros.

A gestão de resíduos só foi possível em virtude de numerosas adequações estruturais, incluindo a contratação de uma equipe para o gerenciamento das questões ambientais e dos treinamentos acerca da correta segregação de materiais, identificando oportunidades para reciclagem de resíduos sem contaminação biológica dentro dos fluxos assistenciais e operacionais. A busca constante de fornecedores que compartilham desse mesmo ideal também contribuiu para o aumento da quantidade de resíduos enviados à reciclagem. Dois projetos do hospital destacaram-se em 2021:

Reciclagem de óleo de cozinha

Todo óleo de cozinha utilizado no hospital é armazenado em bombonas, dentro de abrigo fechado com contenção para derramamentos. Esse material é coletado e encaminhado para empresas que o utilizam como insumo na fabricação de sabão e outros produtos de limpeza. Pela consciência de que um litro de óleo pode contaminar até 25 mil litros de água, causando o descontrole de oxigênio e, em casos mais extremos, a eutrofização de corpos hídricos e a morte da fauna aquática, em média, são destinados para esse processo 69 quilos por mês. De janeiro a junho de 2021, o Hcor destinou 482 quilos de óleo de cozinha. Em troca do óleo usado, o hospital recebe sabão ecológico em barra.

A partir de setembro passamos a vender o óleo para empresa licenciada que utiliza como matéria-prima na produção de biodiesel e destinamos a receita para os projetos de gratuidades da Responsabilidade Social.

Compostagem do resíduo orgânico

Ao separar o resíduo orgânico para compostagem, o Hcor colabora para um processo de reciclagem vantajoso, pela redução de custos aliada à redução do volume do resíduo comum, além de atender à obrigatoriedade da terceirização do serviço de coleta de resíduos em instituições enquadradas como "Grande Gerador de Resíduos". Em 2021, o Hcor destinou 143,24 toneladas de orgânicos à compostagem. Em média, são 11,9 toneladas mensalmente que se transformam em adubo e deixam de poluir aterros sanitários.





81

(GRI 306-3, 306-5)

GERAÇÃO DE RESÍDUOS

Resíduos perigosos	Destinação	Peso (ton)
Infectante e perfurocortante	Autoclavagem	603,90
Químico líquido - etanol	Incineração	17,94
Químico sólido - RPM	Incineração	30,74
Psicotrópicos - controlados pela ANVISA	Incineração	0,01
Radioativo	Decaimento <i>in loco</i> , em local blindado e posterior devolução ao Ipen	0,39
Lâmpadas	Descontaminação/ reciclagem	0,38
Pilhas/baterias	Reciclagem	0,51
Baterias no-break	Reciclagem	11,04
Total		664



Resíduos não perigosos	Destinação	Materiais	Peso (ton)
Resíduo comum	Aterro		531,72
Orgânico	Compostagem		143,24
Subtotal 1			674,96

Resíduos não perigosos	Destinação	Materiais	Peso (ton)					
		Papelão	107,82					
		Misto	41,01					
		Plástico duro	12,82					
		Papel confidencial	16,65					
		Sucata metálica	46,07					
		Alumínio	0,17					
Reciclável		Cobre	1,17					
		Óleo de cozinha usado	0,86					
	Reciclagem	Eletrônicos	0,33					
							Móveis sucateados	8,97
							Manta TNT	1,62
		Embalagem de álcool gel	0,47					
						Isopor	5,20	
		Tetrapak	0,04					
		Vidro	1,68					
					Logística reversa diversa- Almoxarifado	1,43		
		Explante	0,03					
Subtotal 2			246,34					

Resíduos não perigosos (subtotais 1 e 2) por Peso (ton)	921,99
	. = .,

(RA)

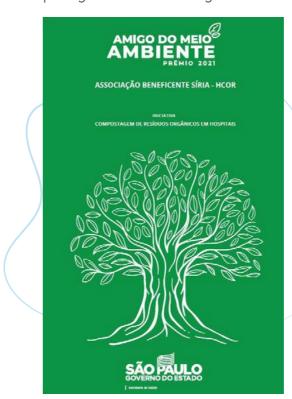


EVOLUÇÃO DA GERAÇÃO E DESTINAÇÃO DE RESÍDUOS

Tipo de resíduo	Peso (ton)	Destinação
Químico	30,74	Incineração
Infectante	603,90	Autoclavagem
Comum	531,72	Aterro sanitário
Reciclável	240,40	Reciclagem
Compostável	143,24	Compostagem
Químico sólido	12,80	Incineração
Químico líquido	17,94	Incineração
Orgânico - nutrição	132,88	Compostagem
Orgânico - jardinagem	10,36	Compostagem
Classe I – pilhas/baterias/ lâmpadas	11,92	Descontaminação e Reciclagem
Papelão/plástico/misto	178,38	Reciclagem
Sucata	46,39	Reciclagem
Alumínio	0,17	Reciclagem
Cobre	1,17	Reciclagem
TNT (LR)	1,61	Reciclagem
Embalagem de álcool gel (LR)	0,47	Reciclagem
Óleo de cozinha usado (LR)	0,86	Reciclagem
Isopor (LR)	5,20	Reciclagem
LR diverso	1,43	Reciclagem
Vidro	1,68	Reciclagem

Mensuração sistemática por categoria foi iniciada em julho de 2020, impossibilitando o comparativo com o ano de 2021.

No mês de outubro de 2021, o Hcor participou do Prêmio Amigo do Meio Ambiente (PAMA) do Programa Hospitais Saudáveis, concorrendo e vencendo na categoria "destaque" com o projeto Compostagem de Resíduos Orgânicos em Hospitais.



Além disso, o Hcor tem presença ativa no grupo de Sustentabilidade da Associação Nacional de Hospitais Privados (ANAHP).





Agua e Energia

Mesmo considerando a expansão física e o aumento do volume de atendimentos da instituição, o Hcor conseguiu, através dos projetos de eficiência energética, uma redução de 13,5% do consumo de energia por paciente-dia, e através dos projetos de eficiência hídrica houve uma redução de 12,4% no consumo de água por paciente-dia. No final de 2021, iniciou-se o retrofit da central de vapor por equipamentos mais modernos e eficientes. Com esse projeto, foi possível reduzir o consumo de gás natural em 2% neste período.

Redução de 12,4% no consumo de água por paciente-dia.

Redução de 13,5% no consumo de energia elétrica por paciente-dia.

Utilidades	2021	2020
Energia elétrica (kW/h)	17.098.519	16.590.645
Água (m³)	106.472	102.439
Gás natural (m³)	517.266	522.536

O leve aumento no volume de energia e água se deve ao crescimento e expansão da Instituição, entretanto, houve a redução no consumo paciente-dia. O recurso do gás natural apresentou consumo mais baixo em razão de um problema no medidor da Comgás em 2021. Foi realizada a troca do medidor pela concessionária de gás e as medições voltaram para a base histórica.

Emissões

O Hcor já submeteu seus dados de emissões de 2021 ao GHG Protocol e deve receber o resultado em 2022, sendo a primeira vez que esse processo é feito.





(RA)





uidar. Uma simples palavra com grande significado para todos nós. Cuidar dos pacientes, dos familiares, de nossos profissionais. Cuidar de pessoas. Cuidar é o elo entre nosso passado e nosso futuro.

Nascemos a partir do olhar generoso dedicado ao próximo. Evoluímos e crescemos. E apontamos para o futuro com os mesmos sonhos plantados há mais de um século. Cuidar das pessoas e fortalecer a saúde. Nossa jornada continuará e será cada vez mais consistente nesse sentido.

Com este olhar voltado para o que ainda está por vir, o Hcor busca inovar e ampliar a assistência, com foco nas amplas necessidades e perspectivas de saúde de seus atuais e futuros pacientes. Busca de maneira incansável o equilíbrio entre a vanguarda de conhecimento médicoassistencial e tecnologia com um jeito único de cuidar, humano, positivo e inspirador. Busca estar presente na vida de cada vez mais e mais brasileiros. E busca o fortalecimento da saúde no país e no planeta.

Somos uma Instituição de saúde. Oferecemos soluções integradas para que milhões de pessoas possam usufruir da vida com plenitude. Estamos presentes do primeiro batimento e por toda a vida. Da prevenção ao tratamento.

Temos um compromisso com Responsabilidade Social. Característica viva em nossa essência secular. Por meio de Pesquisa, Inovação, Ensino, Assistência e Transferência de Conhecimento, não enxergamos fronteiras para nosso sonho.

E é bom saber que não caminhamos sozinhos e certamente avançaremos. Alicerçados por nossa mantenedora, Associação Beneficente Síria, construímos parcerias com importantes atores, entre eles, o Ministério da Saúde, centros de pesquisa e ensino, organizações não governamentais, doadores e outros importantes parceiros que buscam incessantemente impactar positivamente a vida de muitos através da democratização do acesso à saúde.

Detalhado plano de expansão está em marcha para que nossa capacidade de atendimento se amplie de forma importante, assim como um profundo plano de gestão acompanha e sustenta o crescimento. Cuidaremos de mais pessoas. Estaremos presentes em mais vidas.

Por tudo, temos muito orgulho do que fizemos. E, com grande expectativa e alegria, nos preparamos para o futuro que nos aguarda, construindo ativamente o nosso jeito de cuidar.

Até breve!









Etapa 1

Análise dos Direcionadores Estratégicos

Foram realizadas entrevistas com membros da Diretoria e Grupo de Executivos e análise dos direcionadores estratégicos, com o objetivo de identificar os principais temas relacionados ao Hcor.

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

O Relatório de Sustentabilidade do Hcor foi desenvolvido de acordo com as normas da Global Reporting Initiative (GRI) modelo STANDARD e alinhado às diretrizes do International Integrated Reporting Council (IIRC). O período coberto por este relatório é o de 1° de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

Este relatório foi elaborado em conformidade com as normas GRI: opção Essencial. Também identificamos a oportunidade de iniciarmos a jornada do Relato Integrado, realizando os primeiros exercícios para a adoção das diretrizes do IIRC.

O Hcor constituiu um Grupo de Trabalho (GT) multidisciplinar que, sob a supervisão da Superintendência Corporativa, coordenou todas as etapas do Relatório 2021.

O método utilizado para a identificação dos temas relevantes (materiais) do Hcor foi composto de cinco etapas:

- Etapa 1: Análise dos Direcionadores Estratégicos
- Etapa 2: Análise dos Riscos e Oportunidades
- Etapa 3: Análise dos Impactos frente às Questões ESG
- Etapa 4: Mapeamento e Engajamento dos Stakeholders
- Etapa 5: Matriz de Materialidade Hcor

Etapa 2

Análise dos Riscos e Oportunidades

Etapa de análise documental das principais diretrizes, princípios e publicações de sustentabilidade do mercado em geral, desdobrando-se também temas e referências específicas do setor saúde, no qual se inclui:

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

Etapa 3

Análise dos Impactos frente às **Questões ESG**

Consolidação dos temas das etapas 1 e 2 e aplicação do Instrumento de Análise de Impacto nos 42 temas selecionados, com a participação de seis gestores que avaliaram o impacto de cada tema sob as perspectivas de:

- Estratégia: se o tema está contemplado no Planejamento Estratégico.
- **Riscos**: temas que podem representar risco para o Hcor no curto, médio ou longo prazo.
- Regulamentação: temas regulamentados ou com potencial de regulamentação.
- Setor de Atuação: temas discutidos no setor de atuação do Hcor.
- Oportunidade e Inovação: temas nos quais existe o potencial para explorar oportunidades e soluções inovadoras.

Etapa 5

Matriz de Materialidade Hcor

A matriz de materialidade leva em consideração o resultado do instrumento de Análise de Impacto - etapa 3 (eixo x) e a Influência dos Temas a partir da perspectiva dos stakeholders - etapa 4 (eixo y).

(GRI 102-40, 102-42, 102-43)

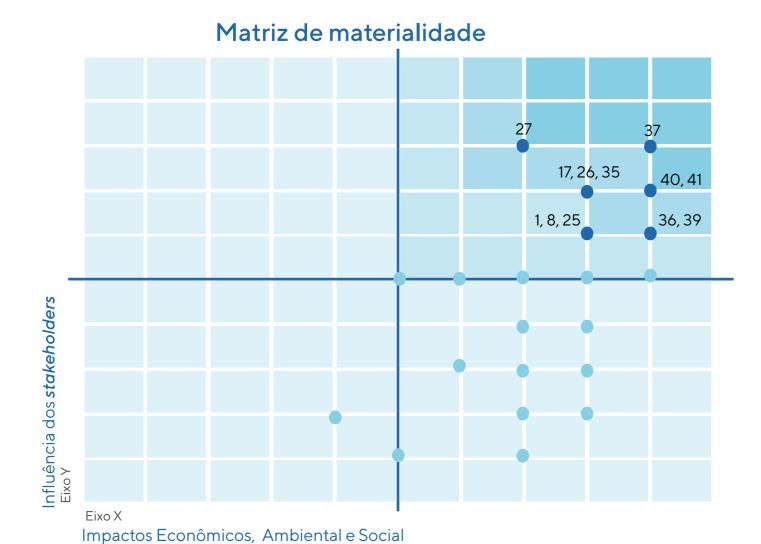
Etapa 4

Mapeamento e Engajamento dos Stakeholders

O processo de mapeamento e engajamento dos *stakeholders*, assim como a elaboração da matriz de materialidade, foi concluído e será revisado a cada dois anos. Nesta etapa identificaram-se os grupos de stakeholders do Hcor.

O resultado do mapeamento dos stakeholders definiu os grupos que foram engajados no processo de avaliação de influência dos 42 temas selecionados nas etapas 1 e 2. Para esse processo foi realizada uma pesquisa online com a adesão de 885 stakeholders divididos em: Conselho e Diretoria; Colaboradores, Clientes, Corpo Clínico (aberto), Fornecedores, Prestadores de Serviços, Operadoras de Saúde, Concorrentes, Governo, Mídia, Doadores, Entidades de Classe, Associações, Centros de Pesquisas e Residentes.



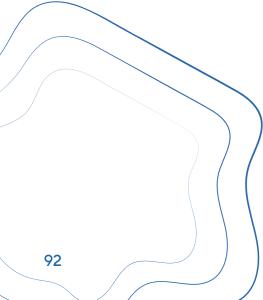


TEMAS MATERIAIS Desempenho Econômico Ensino e Pesquisa Resíduos 25 Saúde e Segurança no trabalho 26 Treinamento e desenvolvimento 27 Diversidade e Inclusão 35 Prevenção de doenças e promoção de saúde 36 Responsabilidade Social 37 Saúde e segurança do paciente 39 Experiência do Paciente 40/41 Qualidade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

(GRI 102-44, 102-47)

Hcor - Conexões

Tem	as Materiais	Stakeholders Impactados	Impacto	Capitais	ODS
1	Desempenho Econômico	Conselho e Diretoria; Colaboradores, Clientes, Corpo Clínico (aberto), Fornecedores, Prestadores de Serviços, Operadoras de Saúde, Governo, Doadores, Associações, Centros de Pesquisas e Residentes.	Interno e Externo	Financeiro	***************************************
8	Ensino & Pesquisa	Conselho e Diretoria; Colaboradores, Clientes, Corpo Clínico (aberto), Operadoras de Saúde, Concorrentes, Governo, Associações, Centros de Pesquisas e Residentes.	Interno e Externo	Intelectual	4 month.
17	Resíduos	Conselho e Diretoria; Colaboradores, Clientes, Corpo Clínico (aberto), Fornecedores, Prestadores de Serviços, Governo, Mídia, Centros de Pesquisas e Residentes.	Interno e Externo	Natural	3 ==
25	Saúde e Segurança no Trabalho	Colaboradores, Clientes, Corpo Clínico (aberto), Prestadores de Serviços e Residentes.	Interno	Humano	3 III. 8 III. 16 III. 16 III. 16 III. 16 III. 17 III. 17 III. 18 III.
26	Treinamento e Desenvolvimento	Conselho e Diretoria; Colaboradores, Clientes, Corpo Clínico (aberto), Fornecedores, Prestadores de Serviços, Operadoras de Saúde, Governo, Entidades de Classe, Associações, Centros de Pesquisas e Residentes.	Interno e Externo	Humano	4 man 5 man 5 man 6 man 7 man
27	Diversidade e Inclusão	Conselho e Diretoria; Colaboradores, Clientes, Corpo Clínico (aberto), Fornecedores, Prestadores de Serviços, Operadoras de Saúde, Governo, Mídia, Doadores, Entidades de Classe, Associações e Residentes.	Interno e Externo	Humano	5 mm (a) 8 mm (ii)
35	Prevenção de Doenças e Promoção de Saúde	Conselho e Diretoria; Colaboradores, Clientes, Corpo Clínico (aberto), Prestadores de Serviços, Operadoras de Saúde, Concorrentes, Governo, Mídia, Doadores, Entidades de Classe, Associações e Residentes.	Interno e Externo	Social	3 ==
36	Responsabilidade Social	Conselho e Diretoria; Colaboradores, Clientes, Corpo Clínico (aberto), Fornecedores, Prestadores de Serviços, Operadoras de Saúde, Concorrentes, Governo, Mídia, Doadores, Entidades de Classe, Associações, Centros de Pesquisas e Residentes.	Externo	Social	4 manual 5 manual €
37	Saúde e Segurança do Paciente	Conselho e Diretoria; Colaboradores, Clientes, Corpo Clínico (aberto), Fornecedores, Prestadores de Serviços, Operadoras de Saúde, Governo, Mídia, Doadores, Entidades de Classe, Associações, Centros de Pesquisas e Residentes.	Interno	Intelectual	3 ==-
39	Experiência do Paciente	Conselho e Diretoria; Colaboradores, Clientes, Corpo Clínico (aberto), Prestadores de Serviços, Operadoras de Saúde, Governo, Mídia, Doadores, Entidades de Classe, Associações e Residentes.	Interno	Intelectual	3 ==-
40/ 41	Qualidade e Humanização	Conselho e Diretoria; Colaboradores, Clientes, Corpo Clínico (aberto), Fornecedores, Prestadores de Serviços, Operadoras de Saúde, Governo, Mídia, Doadores, Entidades de Classe, Associações, Centros de Pesquisas e Residentes.	Interno	Intelectual	3 ==-















O "Materiality Disclosures Service" revisou o Índice de Conteúdo da GRI, em que as referências para as divulgações de 102-40 a 102-49 estão claramente apresentadas e alinhadas com as sessões apropriadas no corpo do relatório. Esse serviço foi realizado na versão em português do relatório.

(GRI 102-55)

Sumário de Conteúdo da GRI

		GRI 101: Fundamentos 2016		
		Conteúdos Gerais		
Norma GRI	Conteúdo			
	Perfil Organizaciona		Página/URL	Omissões
	102-1	Nome da Organização	22	
	102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	22, 25	
	102-3	Localização da sede da organização	22	
	102-4	Local de operações	22	
	102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica	31	
	102-6	Mercados atendidos	22	
	102-7	Porte da organização	25, 66, 70	
	102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	70	
	102-9	Cadeia de fornecedores	59	
	102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	59	
	102-11	Princípio ou abordagem da precaução	34	
GRI 102	102-12	Iniciativas externas	Rede Global Hospitais Verdes e Saudáveis	
Conteúdos Gerais 2016	102-13	Participação em associações	59	
	Estratégia		Página/URL	Omissões
	102-14	Declaração do mais alto executivo	6	
	Ética e Integridade		Página/URL	Omissões
	102-16	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	34	
	Governança		Página/URL	Omissões
	102-18	Estrutura de governança	30	
	Engajamento dos Stakeholders		Página/URL	Omissões
	102-40	Lista de grupos de stakeholders	91	
	102-41	Acordos de negociação coletiva	72	
	102-42	Identificação e seleção de stakeholders	91	
	102-43	Abordagem para engajamento de stakeholders	91	
	102-44	Principais preocupações e tópicos levantados	93	

GRI 101: Fundamentos 2016				
Norma GRI	Conteúdo			
	Práticas d	e Relato	Página/URL	Omissões
	102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Este relatório cobre todas as unidades	
	102-46	Definição do conteúdo do relatório e dos Limites de tópicos	90	
	102-47	Lista de tópicos materiais	93	
	102-48	Reformulações de informações	Não Houve	
GRI 102	102-49	Alterações no relato	Não houve	
Conteúdos	102-50	Período coberto pelo relatório	90	
Gerais 2016	102-51	Data do relatório mais recente	Primeiro Relatório	
	102-52	Ciclo de emissão de relatórios	90	
	102-53	Contato para perguntas sobre o relatório	responsabilidadesocial@ hcor.com.br	
	102-54	Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	90	
	102-55	Sumário de conteúdo da GRI	96	
	102-56	Verificação Externa	Não houve	
	Tema Mate	erial: Desempenho Econômico	Página/URL	Omissões
GRI-103	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	90	
Forma de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	66	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	66	
GRI-201 Desempenho Econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	67	
	Tema Material: Resíduos		Página/URL	Omissões
GRI-103	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	90	
Forma de				
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	78	
Forma de	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes Avaliação da abordagem de gestão	78 78	
Forma de				







		GRI 101: Fundamentos 2016		
Norma GRI	Conteúdo			
	Tema Materi	ial: Saúde e segurança no trabalho	Página/URL	Omissões
ODI 103	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	90	
GRI-103 Forma de	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	73	
Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	73	
GRI-403 Saúde e segurança do trabalho 2018	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	73	
	403-9	Acidentes de trabalho	73	
	Tema Materi	ial: Treinamento	Página/URL	Omissões
GRI-103	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	90	
Forma de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	74	
Oesta0 2010	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	74	
GRI-404 Capacitação e Educação 2016	404-1	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	74	
	Tema Materi	ial: Diversidade e Inclusão	Página/URL	Omissões
GRI-103	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	90	
Forma de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	75	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	75	
GRI-405 Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	75	

GRI 101: Fundamentos 2016				
Liberdade de expressão				
Norma GRI	Conteúdo			
GRI-103	Tema Materia	al: Ensino e Pesquisa	Página/URL Omissões	
Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	90	
GRI-103	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	52,53	
Forma de Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	52,53	
	Tema Materia	al: Prevenção de Doenças e Promoção de Saúde	Página/URL Omissões	
GRI-103	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	90	
Forma de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	24	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	24	
	Tema Materia	al: Responsabilidade Social	Página/URL Omissões	
GRI-103	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	90	
Forma de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	60	
Gestao 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	60	
	Tema Materia	al: Saúde e Segurança do Paciente	Página/URL Omissões	
GRI-103	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	90	
Forma de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	46,47	
Gestao 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	46,47	
	Tema Materia	al: Experiência do Paciente	Página/URL Omissões	
GRI-103 Forma de	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	90	
Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	48, 49	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	48, 49	
	Tema Materia	al: Qualidade e Humanização	Página/URL Omissões	
GRI-103	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	90	
Forma de	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	46, 47	
Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	46, 47	



Diretorias e Conselhos

Associação Beneficente Síria Triênio 2019 - 2021

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

*A partir de out/21 passou a fazer parte do Conselho de Administração, posição que assumiu em jan/22. Márcia Pretti entrou em seu lugar na Diretoria de Senhoras.

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

Lais Jabra Daud (in memoriam)

Marcos Demétrio Haik

Norberto Chadad

Teresa Cristina Maksoud Mouaccad

Vera Lygia Bussab Saliba

Conselho Fiscal

Alfredo Emílio Bonduki

Fabiana Curi Yazbek

Marcelo Audi Cateb

Grupo Executivo

Fernando Andreatta Torelly Superintendente Corporativo -CEO Hcor

Alexandre Biasi Diretor Instituto de Pesquisa

Alex Vieira Superintendente Inteligência Digital

Ana Lucia Capucho Lorena Abrahão Superintendente Assistencial

Cleusa Ramos Superintendente Educação e Responsabilidade Social

Gabriel Dalla Costa Superintendente Médico

Julio Cesar Majzoub Vieira Superintendente Comercial Suprimentos **Facilities**

Patricia de Castro Sanchez Superintendente de Gestão de Pessoas e Cultura Organizacional

Pedro Mathiasi Superintendente Proteção, Qualidade e Segurança

Thiago Tojal Superintendente de Operações

Rodrigo Cestari Superintendente Financeiro

Base junho 2022





Complexo Hospitalar Paraíso Rua Desembargador Eliseu Guilherme, 147 Paraíso, São Paulo - SP.

> Unidade Avançada Cidade Jardim Avenida Cidade Jardim, 318 Jardim Paulistano, São Paulo - SP.

instagram.com/hcoroficial

facebook.com/hcor.oficial

in linkedin.com/company/hcor

youtube.com/hospitalhcor

www.hcor.com.br