

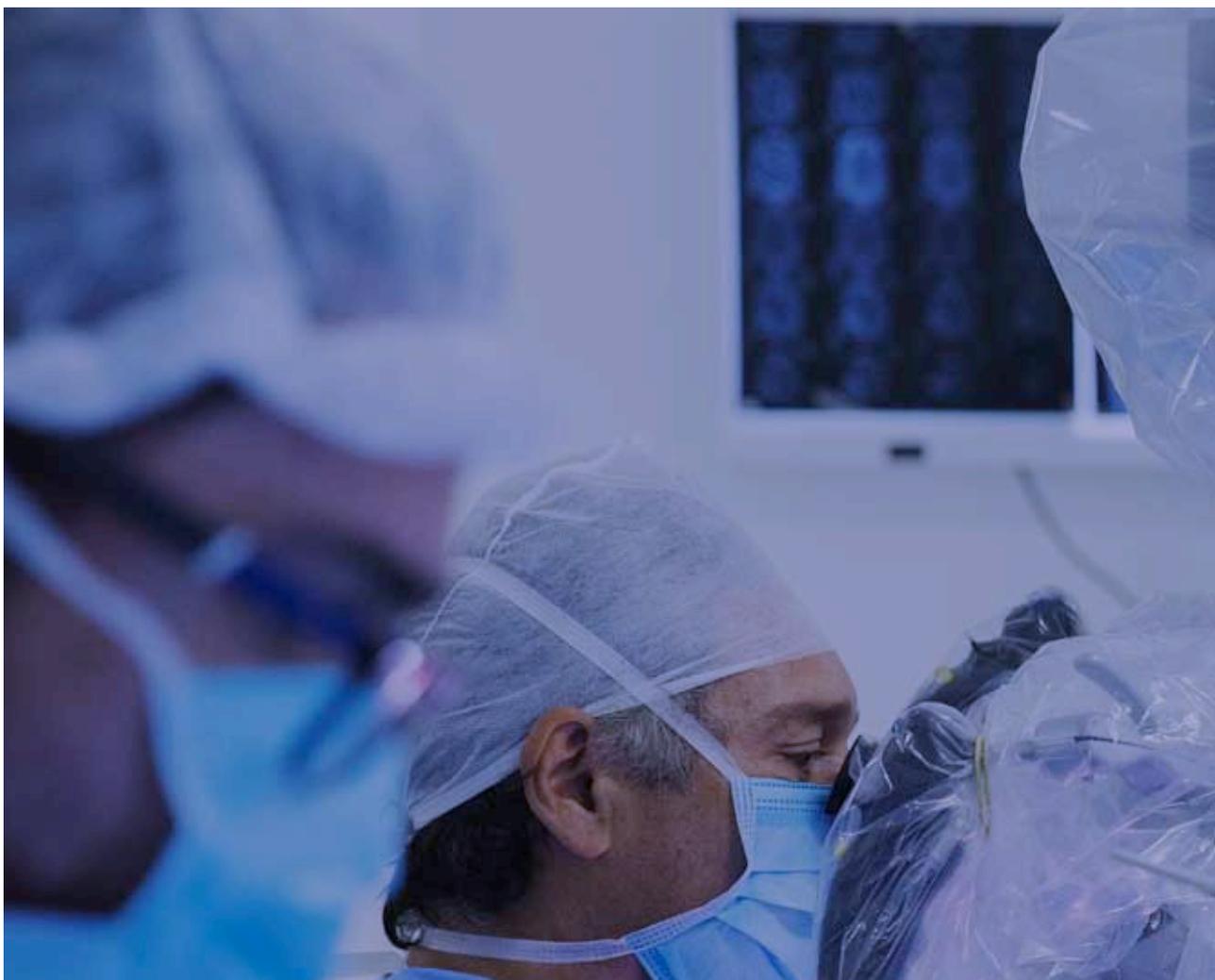


**HOSPITAL ALEMÃO  
OSWALDO CRUZ**  
RELATÓRIO  
ANUAL 2015



Hospital Alemão  
**OSWALDO CRUZ**





Precisão para tratar, vocação para cuidar



**HOSPITAL ALEMÃO  
OSWALDO CRUZ  
RELATÓRIO  
ANUAL 2015**

---

RECEPÇÃO DO  
CENTRO DE  
ONCOLOGIA

ONCOLOGIA



# SUMÁRIO

05 Boas-vindas

**06 Mensagem do Presidente do Conselho Deliberativo**

**08 Mensagem do Superintendente Executivo**

**10 2015 em destaque**

13 A Instituição

**22 Nossa Essência**

**24 Governança corporativa**

**29 Indicadores econômico-financeiros**

31 Saúde privada

**35 Infraestrutura e investimentos**

**48 Vocação para cuidar**

**52 Compromisso com a qualidade**

57 Nosso time

67 Educação e pesquisa

**72 Parcerias nacionais e internacionais**

75 Responsabilidade social

83 Gestão ambiental

84 Tabela Ibase

85 Balanço Social Anual 2015

90 Créditos

---



ENTRADA DA TORRE A

## BOAS-VINDAS

Refletindo a precisão para tratar e a vocação para cuidar, além do compromisso com a excelência em seus relacionamentos e práticas médico-assistenciais, o Hospital Alemão Oswaldo Cruz divulga, neste Relatório Anual, suas principais realizações no ano de 2015.

O documento está estruturado de modo a retratar, nas próximas páginas, uma síntese dos avanços e desafios nos pilares de Saúde Privada, Educação e Pesquisa e Responsabilidade Social, componentes do modelo de gestão do Hospital. Também são apresentados os principais dados econômico-financeiros e um resumo dos investimentos, da estratégia e da governança do Hospital, bem como ações voltadas aos pacientes, aos colaboradores e ao corpo clínico durante o ano.

Além desta versão completa, o Relatório Anual 2015 foi disponibilizado em formato resumido - *folder* -, a fim de contemplar os diferentes públicos de relacionamento.

Para mais informações sobre a Instituição, acesse [www.hospitalalemao.org.br](http://www.hospitalalemao.org.br).

Boa leitura!

---

MENSAGEM DO  
PRESIDENTE DO CONSELHO DELIBERATIVO

## PRECISÃO PARA TRATAR

Nos últimos anos, o mercado da saúde passou por importantes transformações no contexto brasileiro. Por um lado, o incremento de renda e o aumento da expectativa de vida de uma importante parcela da população veio fortalecendo a demanda por serviços, elevando a pressão sobre a saúde pública e a privada. Por outro lado, o ingresso de investimentos em capital estrangeiro e os avanços científicos em terapias e tecnologia de ponta têm transformado o modelo de negócios dos centros hospitalares – exigindo, cada vez mais, uma gestão integrada e eficiente ao longo do ciclo de atendimento, valorizando a experiência do paciente e a modernização.

Essa equação complexa ganhou mais um elemento com a retração do Produto Interno Bruto (PIB) do País, acompanhada da alta do dólar e da inflação.

Às vésperas de completarmos 120 anos de uma bem-sucedida trajetória, pautada pelo cuidado e pelo respeito às pessoas, estamos atentos a esses desafios e nos planejando para capturar as oportunidades que o setor oferece. Recentemente, iniciamos um movimento de renovação de nossa governança, focando a diversidade de trajetórias e experiências dos conselheiros e executivos, e em 2015 revisitamos nossa estratégia, nossa missão, nossa visão e nossos valores. Tudo isso com um propósito bem claro: sintonizar o Hospital às necessidades do futuro e colocá-lo num papel de protagonismo em suas áreas de ênfase, reunindo competências e *expertises* transformadoras.

Reconhecemos que é necessário aliar o crescimento sólido dos últimos anos a uma gestão criteriosa, com monitoramento preciso de indicadores e um olhar holístico para o paciente – que envolva não apenas a busca por excelência médica e assistencial, mas também o autocuidado, a recuperação e sua reinserção na sociedade, em diálogo com a família. Não à toa, uma de nossas prioridades é posicionar a Instituição como um centro de promoção da saúde: afinal, nosso papel na sociedade vai muito além do tratamento de doenças, contemplando também o espectro preventivo, o bem-estar e a valorização do cuidado em cada relacionamento.

Esse novo momento do Hospital parte de algumas premissas. Queremos ir além de nossa posição atual, expandindo nossos serviços e fortalecendo os centros de especialidades como um modelo de integração e excelência. Também reforçaremos nosso posicionamento como um hospital de alta complexidade com áreas de ênfase de classe internacional, parcerias estratégicas e ampla geração de conhecimento.

**Marcelo Lacerda**



Em um novo momento da história do Hospital, queremos expandir nossos serviços especializados e consolidar nossa posição de referência em cuidado e atenção.

---

MENSAGEM DO  
SUPERINTENDENTE EXECUTIVO

## VOCAÇÃO PARA CUIDAR

Com uma história iniciada ainda no século 19, fruto do esforço e da dedicação de um grupo de imigrantes recém-chegado ao Brasil, o Hospital Alemão Oswaldo Cruz construiu, ao longo dos anos, uma reputação sólida, baseada na vocação para o cuidado. Assistência reconhecida como uma das melhores do País, a disposição para estar à frente, quando se fala em medicina de alta complexidade, tem sido nossa prioridade, com reflexos diretos na experiência do paciente dentro da Instituição.

Diante de uma conjuntura econômica desfavorável, em 2015, o Hospital reforçou as suas bases estratégicas que permitiram à Instituição encerrar o ano com bons indicadores econômico-financeiros – receita líquida de R\$ 589.635 milhões e Ebitda de R\$ 81.353 milhões.

Paralelamente, demos continuidade aos investimentos voltados para o aprimoramento e expansão de nossa infraestrutura, como o Centro de Oncologia. O projeto é resultado de uma busca incessante em aperfeiçoar a experiência do paciente e de seu familiar, possibilitando que eles tenham um atendimento multidisciplinar integrado e acesso aos melhores tratamentos, disponíveis no mundo.

Além disso, adquirimos equipamentos de última geração, como o Robô Da Vinci Si, para manter o parque tecnológico no estado da arte e equiparável aos principais hospitais americanos – avaliados pela publicação *U.S.News* –, além da quali-

ficação e capacitação dos nossos profissionais, que tornam diariamente uma realidade a nossa precisão para tratar e a vocação para cuidar.

Promovemos o desenvolvimento dos mais de 2 mil colaboradores por meio da concessão de bolsas de estudo e da oferta de treinamentos e capacitações. Foram mais de 67 horas de treinamento por colaborador e mais de 4 mil horas de ações formativas realizadas no centro de simulação realística.

Para fortalecer o relacionamento com o corpo clínico, a Instituição também estruturou diversas iniciativas. Uma delas é o Programa de Desenvolvimento Médico, que estabelece um sistema de benefícios para os profissionais, com base nos pilares de ensino e pesquisa, qualidade e segurança, e prática médica. O programa teve 1.402 médicos participantes em 2015.

Todos esses esforços se refletem no objetivo de manter como marca registrada do Hospital aquilo que nos acompanha desde a origem: a vocação com o cuidado – seja na valorização do corpo clínico e assistencial de excelência e dos colaboradores, na assistência ao paciente ou no relacionamento com parceiros e centros de pesquisa. Enfatizando a experiência do paciente desde o primeiro contato, por meio do cuidado e da inovação, estamos expandindo nosso olhar para processos cada vez mais individualizados e que combinam diálogo aberto, excelência médica e assistencial.

Para concretizar essa estratégia, um dos avanços importantes de 2015 foi a consolidação do Modelo Assistencial Hospital Alemão Oswaldo Cruz, que sintetiza nossos valores e nosso jeito de cuidar. Na prática, por meio dele, reforçamos os vínculos entre equipes multiprofissionais, pacientes e familiares; adotamos boas práticas que valorizam o bem-estar, o conforto e a satisfação do paciente em diferentes áreas e unidades; e estimulamos a educação para o autocuidado e a prevenção.

Paralelamente, estamos investindo em protocolos clínicos e no monitoramento sistemático de indicadores relacionados a infecções hospitalares, com resultados de qualidade e segurança equiparáveis aos dos melhores centros do mundo.

Nos próximos anos, continuaremos firmes nos três pilares que construíram a história de sucesso da Instituição até hoje: Saúde Privada, Educação e Pesquisa e Responsabilidade Social. Ou seja, investindo em uma medicina de última geração e em uma assistência de alto nível; estimulando a ciência e a inovação; e deixando nossa contribuição para a sociedade, por meio do Programa de Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS), da disseminação do nosso modelo assistencial e da formação dos profissionais que atuam no setor, influenciando positivamente a saúde brasileira. Sustentados por essas bases, enfrentaremos os desafios e nos manteremos firmes no propósito de crescer cuidando de vidas com integridade, humanidade e respeito.

**Paulo Vasconcellos Bastian**



Uma marca forte e  
uma experiência única para  
o paciente com a nossa  
vocação para cuidar.

## 2015 EM DESTAQUE

ALGUNS INDICADORES  
QUE REFLETEM O DESEMPENHO  
DO HOSPITAL

**R\$ 81.353**  
Ebitda

**Mais de 2 mil pessoas**  
capacitadas a respeito do  
Manual de Conduta Ética

**R\$ 440 milhões**  
Investimentos em infraestrutura,  
novas instalações e aquisição de  
equipamentos entre 2010 e 2015

A photograph of a surgical team in an operating room. The scene is dimly lit with a blue-green hue. In the foreground, a patient's head is visible, wearing a white surgical cap. A pair of Zeiss surgical loupes is positioned over the patient's face. The background shows the blurred figures of surgeons in scrubs. The overall atmosphere is professional and clinical.

**97,7%**  
Índice de Satisfação  
do Cliente

---

CIRURGIA DE  
TIREOIDECTOMIA



BOSQUE BEM-ESTAR: 1.600 M<sup>2</sup> DE ÁREA VERDE NO CORAÇÃO DE SÃO PAULO.



# A INSTITUIÇÃO

---

PERSPECTIVA DAS  
TORRES E E B



## Com 119 anos de história, o Hospital Alemão Oswaldo Cruz é um dos mais relevantes centros hospitalares da América Latina.

A Instituição mantém posição de referência em serviços de alta complexidade, com ênfase nas especialidades de Oncologia e Doenças Digestivas e outras áreas de destaque, como Cardiologia, Neurologia e Ortopedia.

O Hospital, sediado em São Paulo (SP), foi fundado por um grupo de imigrantes de língua alemã em 1897 e hoje atua como um hospital geral. Para isso, mantém mais de 96 mil metros quadrados de área construída em seu Complexo Hospitalar, na região da Avenida Paulista.

No total, são 321 leitos de internação, 44 leitos na Unidade de Terapia Intensiva (UTI) instalados, 22 salas de cirurgia e Pronto Atendimento 24 Horas, além de centros de especialidades que oferecem atenção integrada e soluções em diagnóstico e tratamento. A unidade também sedia o Instituto de Educação e Ciências em Saúde (IECS), a Faculdade de Educação em Ciências da Saúde (FECS) e a Escola Técnica de Educação em Saúde (ETES) - por meio das quais são oferecidos cursos técnicos, de graduação e pós-graduação lato sensu e MBAs.

O Hospital dispõe também de unidades no Campo Belo - consultas, exames e procedimentos - e na Mooca, unidade de sustentabilidade vinculada à parceria com o Ministério da Saúde para programas de desenvolvimento e atendimento do Sistema Único de Saúde (SUS). Seu modelo de gestão é baseado em três grandes pilares: Saúde Privada; Educação e Pesquisa; e Responsabilidade Social.

Ao fim de 2015, o quadro funcional somava 2.339 colaboradores, incluindo profissionais de saúde (medicina, enfermagem, fisioterapia, nutrição, farmácia, psicologia e outros) e de áreas administrativas e de suporte. Destaca-se ainda o corpo clínico com mais de 3,5 mil médicos credenciados ativos, responsável pela realização de cirurgias, procedimentos e atendimento em consultórios e centros de especialidades.

Tendo a vocação para cuidar como premissa, o Hospital é reconhecido no mercado por seu foco em excelência médica, acolhimento e assistência diferenciada. Além do centro cirúrgico, equipado com tecnologia de ponta, possui Day Clinic, com leitos para pacientes submetidos a procedimentos simples; serviço Premium, baseado no conceito de hotelaria hospitalar de luxo; e um centro de *check-up* personalizado para clientes e colaboradores de empresas.

Em 2015, a Instituição viveu importantes mudanças com a atualização de seu planejamento estratégico – que contempla metas, indicadores e objetivos para os próximos cinco anos – e a revisão de sua Missão, sua Visão e seus Valores, a fim de atualizar os planos de crescimento aos desafios e oportunidades da área da saúde.

Alguns destaques do ano foram a reestruturação do Centro de Oncologia; a realização de investimentos em tecnologia e parcerias com instituições internacionais de pesquisa e prática médica; a renovação da governança, com foco no aumento da diversidade no Conselho Deliberativo; o desenvolvimento do novo modelo assistencial; o estabelecimento de cinco programas de

relacionamento médico; os avanços em Educação e Pesquisa, com o início do MBA de Administração Hospitalar e Gestão em Saúde; e a evolução em uma série de indicadores de qualidade, como a mortalidade por sepse (que fechou 2015 em 11%, 26 pontos percentuais abaixo da média mundial) e a taxa de infecção da corrente sanguínea associada a cateter, que ficou em 1,53%, índice menor que a média de hospitais norte-americanos.

Outra importante conquista foi a reacreditação pela Joint Commission International (JCI), principal agência mundial de acreditação em saúde, refletindo os esforços na evolução da qualidade e da segurança no atendimento médico. Foi a terceira vez em que o Hospital recebeu o selo desde 2009.

## 2.339

colaboradores compõem o quadro da instituição.

## 3,5 mil

médicos com cadastro ativo no corpo clínico credenciado.

A revisão do planejamento estratégico, Missão, Visão e Valores foi um dos grandes destaques do ano de 2015 para a Instituição.

---

---

CENTRO DE  
ONCOLOGIA



## MARCOS

### DESTAQUES E PRINCIPAIS REALIZAÇÕES QUE MARCARAM A TRAJETÓRIA DO HOSPITAL

**1897**

Fundação da Associação Hospital Alemão, em 26 de setembro

**1905**

Aquisição de terreno de 23.550 m<sup>2</sup>, na região da Avenida Paulista, na área do atual complexo hospitalar

**1914**

Adiamento das obras, por conta da eclosão da Primeira Guerra Mundial

**1980**

Investimentos em modernização, sistemas de controle eletrônico e conclusão do Centro Cirúrgico

**1991**

Adoção do atual nome Hospital Alemão Oswaldo Cruz

**1997**

Comemoração do centenário do hospital e inauguração de garagem de três pavimentos e hall de entrada

**2002**

Inauguração da Torre B, com 14 andares e heliponto

**2014**

Inauguração da Faculdade de Educação em Ciências da Saúde (FECS) e do Centro de Obesidade e Diabetes e criação do Instituto Social Hospital Alemão Oswaldo Cruz

**2015**

Inauguração do Centro de Oncologia; 2ª reacreditação pela JCI; revisão do planejamento estratégico, Missão, Visão e Valores; inauguração do serviço Premium

**1922**

Início da construção do hospital

**1923**

Conclusão das obras, início das atividades e construção do pavilhão do jardim

**1941**

Por exigência do governo brasileiro, troca de nome para Associação Hospital Rudolf Virchow

**1942**

Nova mudança de nome para Hospital Oswaldo Cruz

**1960**

Surgimento das empresas de convênio médico

**2006**

Inauguração da Torre D, edifício com restaurante e área de lazer e convivência

**2008**

Firmada parceria com o Ministério da Saúde para o programa Proadi-SUS

**2009**

Conquista da certificação da Joint Commission International (JCI)

**2012**

Inauguração da Torre E, com 25 pavimentos; 1ª Reacreditação da JCI

**2013**

Inauguração da Escola Técnica de Educação em Saúde (ETES)

**2016 - 2020**

Implementação do planejamento estratégico

# NOSSAS UNIDADES

SÃO PAULO



## ① COMPLEXO HOSPITALAR

Área construída:  
**96.000 m<sup>2</sup>**

-  Pronto Atendimento 24 horas
-  Internação (UTI)
-  Centro Cirúrgico
-  Centros de Especialidades
-  Educação e Pesquisa (IECS, FECS e ETES)

## ② UNIDADE CAMPO BELO

Área construída:  
**1.485 m<sup>2</sup>**

-  Day Clinic
-  Centro de Endoscopia
-  Centro de *Check-up*
-  Fisioterapia Ambulatorial
-  Centros de Especialidades

## ③ UNIDADE DE SUSTENTABILIDADE MOOCA

Área construída:  
**1.701,23 m<sup>2</sup>**

-  Projetos de capacitação
-  Desenvolvimento e atendimento a pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS) via Proadi-SUS

## ④ CENTRO DE OBESIDADE E DIABETES

Área construída:  
**578 m<sup>2</sup>**

-  Tratamento integrado e multiprofissional de obesidade e diabetes

CAPACIDADE INSTALADA

**365**  
Leitos

**321**  
leitos de internação

**44**  
leitos de UTI

**22**  
salas cirúrgicas

CAPITAL HUMANO

**2.339**  
Colaboradores

**3.507**  
Médicos cadastrados ativos



**ESPECIALIDADES  
ATENDIDAS\***

- Cardiologia
- Cirurgia bariátrica
- Cirurgia bucomaxilofacial
- Cirurgia de cabeça e pescoço
- Cirurgia plástica
- Cirurgia do tórax
- Clínica geral
- Dermatologia
- Digestiva
- Endocrinologia
- Gastroenterologia
- Geriatria
- Ginecologia
- Hematologia
- Hérnia
- Nefrologia
- Neurocirurgia
- Neurologia
- Nutrição
- Nutrologia
- Oftalmologia
- Oncologia
- Ortopedia
- Otorrinolaringologia
- Pneumologia
- Procedimentos minimamente invasivos da coluna
- Proctologia
- Urologia
- Vascular

\* Consultórios, pronto atendimento e/ou centros de especialidades.

# NOSSA ESSÊNCIA

## D E C L A R A Ç Ã O

*Temos em nosso nome e corre em nosso sangue uma fusão cultural única.*

*Nascemos como Hospital Alemão, fundados na seriedade e eficiência que sempre caracterizaram o povo alemão.*

*Fomos nos tornando cada vez mais brasileiros, até trazer o médico, pesquisador e transformador Oswaldo Cruz para dentro do nosso nome.*

*Quase 120 anos depois, somos referência em saúde exatamente porque soubemos dialogar com essa integração cultural.*

*Crescemos, nos aprimoramos, investimos em tecnologia, sustentabilidade e continuamos nutrindo relações com comprometimento e confiança. E nisso ainda somos – com uma boa dose de contemporaneidade – essencialmente alemães.*

*Olhamos para os outros com empatia, diretamente no olho, tocamos a pele e nos entregamos ao caráter humano do momento de estabelecimento da saúde.*

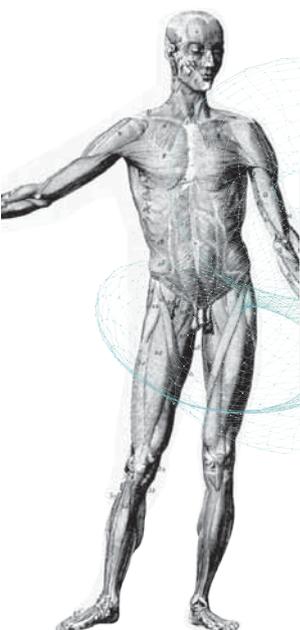
*E nisso também somos essencialmente brasileiros.*

*Fundindo excelência técnica e de gestão com acolhimento e cuidado, entendemos ser uma organização de saúde que entrega o que pode haver de mais importante para o paciente: a melhor experiência e o melhor resultado.*



V I S ã O

*(como enxergo o mundo e a saúde)*



**O cuidado pleno à saúde acontece na harmonia entre o conhecimento e o acolhimento.**

**Ser preciso e humano para garantir a melhor experiência e resultado em saúde para o paciente.**

M I S S ã O

*(minha ambição no dia a dia)*

V A L O R E S

*(como faço meu trabalho e nutro minhas relações)*



**Segurança do paciente**

*Atenção e precisão para entregar o essencial para nossos pacientes: segurança.*

**Acolhimento**

*É na relação humana do toque e do olhar que se dá a mais profunda medicina.*

**Verdade**

*A confiança é nosso meio e a credibilidade nosso fim. Somos íntegros com nós mesmos e com o mundo à nossa volta.*

**Tradição inovadora**

*Preservação da cultura e dos marcos históricos de um hospital centenário, mas que sabe se reinventar para evoluir continuamente.*

**Protagonismo colaborativo**

*O hospital é um organismo vivo. Cada um precisa exercer seu papel, mas sobretudo ter iniciativa, se enxergar no outro e trabalhar em conjunto.*

## Governança corporativa

Em sintonia com as melhores práticas do setor, o Hospital Alemão Oswaldo Cruz possui um modelo de governança corporativa que busca agilidade, eficiência e transparência nas tomadas de decisão, além de atuar na definição da estratégia e na revisão dos valores, focos de investimento e planos futuros.

Nos últimos anos, o Hospital modernizou sua estrutura de governança, definindo novos marcos de diversidade para os associados participantes do Conselho Deliberativo. Com isso, a valorização de trajetórias, experiências e especialidades passou a ser um princípio da composição do grupo, a fim de reunir competências necessárias para definir e concretizar a estratégia de crescimento da Instituição.

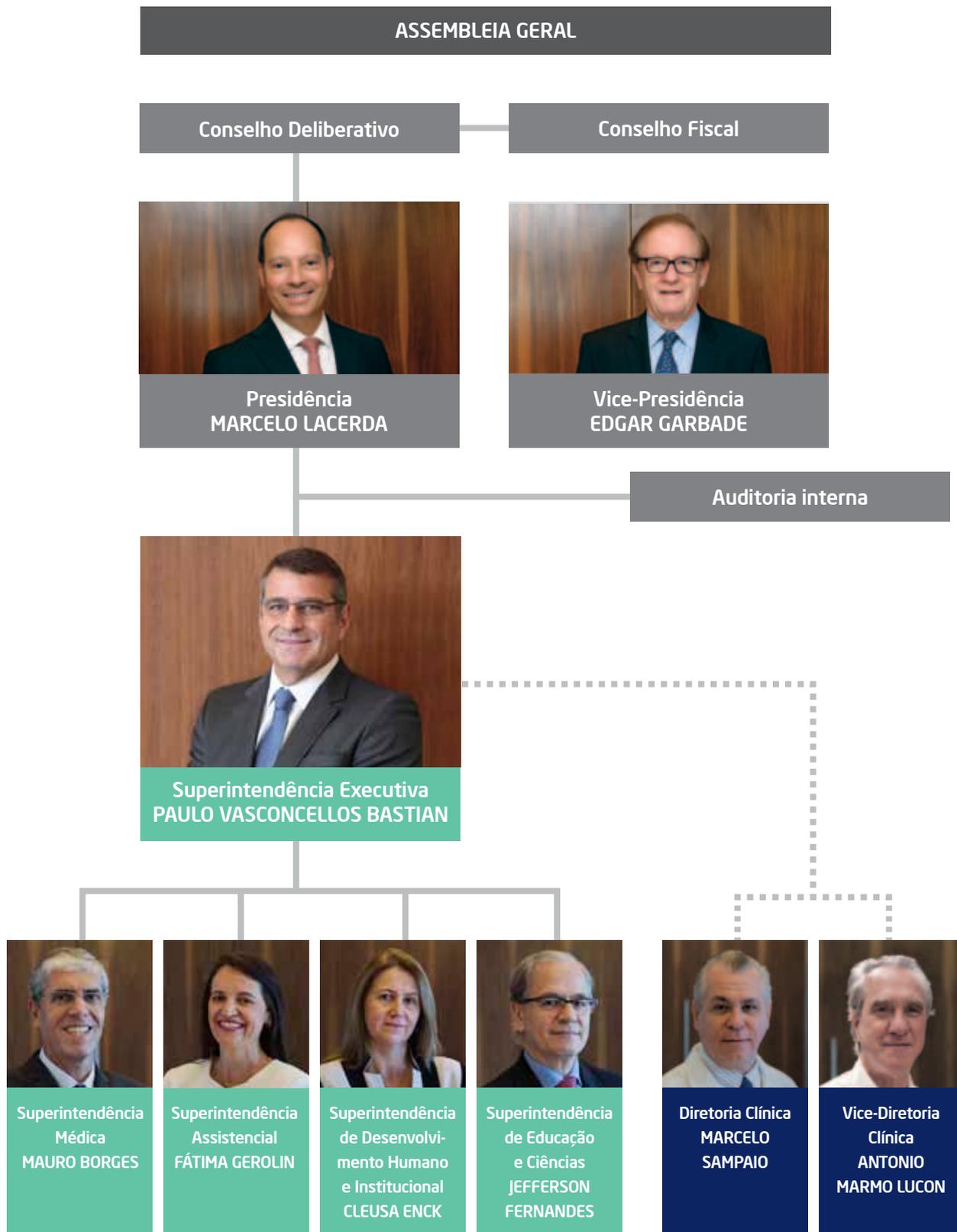
O mais alto órgão de governança é a Assembleia Geral de Associados – um grupo de 137 pessoas que é responsável por eleger o Conselho Deliberativo e o Conselho Fiscal. O primeiro é composto de dez conselheiros, que se reúnem em escala mensal para discutir o plano estratégico e definir prioridades, temas e projetos-chave para concretizá-lo. Já o Conselho Fiscal possui seis membros e avalia as práticas contábeis, bem como os balanços e prestações de contas da Instituição.

Todas as práticas e diretrizes de relacionamento, tanto da liderança como dos demais colaboradores da Instituição, são guiadas pelo Manual de Conduta Ética, documento que é disponibilizado a todos os profissionais que atuam no Hospital.

Por ser uma instituição filantrópica, sem fins lucrativos, o Hospital não atribui remuneração aos seus conselheiros. Nos últimos anos, para fortalecer a atuação do Conselho Deliberativo, interessados em compor o órgão devem passar por avaliação.

A Superintendência Executiva possui quatro superintendências subordinadas: Assistencial; Médica; de Desenvolvimento Humano e Institucional; e de Educação e Ciências. Há, ainda, uma Diretoria e uma Vice-Diretoria clínicas que são eleitas por um corpo clínico aberto, seguindo as normas do Conselho Federal de Medicina (CFM).

Esse corpo executivo é responsável pela implementação e monitoramento efetivos da estratégia.



## MEMBROS DO CONSELHO DELIBERATIVO



**MARCELO LACERDA**  
PRESIDENTE



**EDGAR GARBADE**  
VICE-PRESIDENTE



**BERNARDO WOLFSON**  
CONSELHEIRO



**DIETMAR FRANK**  
CONSELHEIRO



**ELMAR KAMPITSCH**  
CONSELHEIRO



**JULIO KAMPFF**  
CONSELHEIRO



**KLAUS VON  
HEYDEBRECK**  
CONSELHEIRO



**LIDIA GOLDENSTEIN**  
CONSELHEIRA

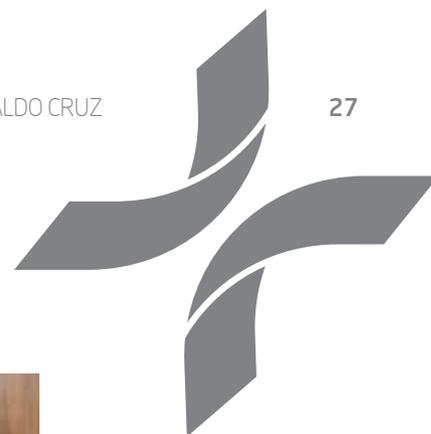


**MARIO PROBST**  
CONSELHEIRO



**MARK ESSELE**  
CONSELHEIRO

---



## MEMBROS DO CONSELHO FISCAL



**ROLF WIEGEL**  
PRESIDENTE



**WEBER PORTO**  
VICE-PRESIDENTE



**BEATE BOLTZ**  
CONSELHEIRA



**ERNESTO NIEMEYER  
FILHO**  
CONSELHEIRO



**MICHAEL LEHMANN**  
CONSELHEIRO



**KURT HUPPERICH**  
CONSELHEIRO

### Visão estratégica

O setor de saúde brasileiro vem passando por importantes transformações nos últimos anos – incluindo o desenvolvimento tecnológico, o aporte de capital estrangeiro às instituições, mudanças nos perfis e na demanda dos pacientes por serviços especializados e uma crescente pressão econômico-financeira, que abarca as relações entre hospitais, pacientes e convênios médicos e exige patamares cada vez mais altos de eficiência e qualidade.

Ciente da dimensão dos desafios e das oportunidades nos próximos anos, o Conselho Deliberativo do Hospital, com apoio de uma consultoria especializada, avançou na definição de um Plano Estratégico para o período 2016-2020.

Partindo da análise de diversos cenários (político, legal, econômico, social etc.), a Instituição definiu alguns marcos e focos para o quinquênio, incluindo aspectos como expansão e crescimento, marca forte, excelência operacional, relacionamento com os médicos, além

da sustentabilidade e ensino e pesquisa. Cada um dos pilares estratégicos se desdobra em projetos, objetivos, metas e indicadores, que são de responsabilidade das superintendências e lideranças.

Respeitando sua história, sua cultura e seu reconhecimento pela qualidade assistencial, o Hospital manterá seu foco no atendimento individualizado, integral e humanizado, baseado em evidências e centrado no paciente e na família. Entre as transformações em curso, destaca-se o esforço para a melhoria na experiência do paciente em uma perspectiva global, abordando aspectos como acolhimento, assistência e aplicação de ciência e tecnologia de ponta para – mais do que promover o enfrentamento de doenças – garantir saúde, bem-estar e longevidade às pessoas.

Também como parte dessa revisão profunda do modelo de negócio, a Missão, a Visão e os Valores também foram revisitados, buscando alinhá-los ao atual momento e às perspectivas de desenvolvimento da Instituição.



ENTRADA DO  
COMPLEXO  
HOSPITALAR

## Indicadores econômico-financeiros

Em 2015, a forte geração de receita e a austeridade financeira garantiram bons resultados econômico-financeiros para o Hospital, mesmo diante da conjuntura desfavorável no País.

A tendência crescente de atendimentos e o fortalecimento da estratégia de centros de especialidades - com soluções integradas para os pacientes -, bem como a evolução de tratamentos de alta complexidade, garantiu à Instituição uma receita líquida de mais de R\$ 589 milhões, bem como um superávit líquido de R\$ 48,4 milhões. Os investimentos também ficaram em patamar superior a 2014.

Por ser uma instituição filantrópica, sem fins lucrativos, o lucro líquido é revertido em investimentos para aprimoramento do próprio Hospital, garantindo a concretização de seus planos de crescimento.

**EVOLUÇÃO DA RECEITA LÍQUIDA E EBITDA (EM R\$ MILHÕES)**



**PRINCIPAIS INDICADORES (EM R\$ MIL)**

	2015	2014	2013	2012	2011
Receita líquida (RL)	589.635	557.223	493.504	410.129	394.909
Superávit operacional	54.714	33.983	35.361	24.294	26.549
Ebitda	81.353	58.647	55.952	39.501	40.632
Superávit líquido	48.411	22.842	26.160	27.377	31.607
Ativos totais	948.735	906.809	907.702	854.969	718.665
Patrimônio social	742.296	693.885	671.043	644.883	617.506
Investimentos	40.374	28.984	43.834	155.266	68.507



---

CENTRO  
CIRÚRGICO



# SAÚDE PRIVADA

---

CENTRO DE  
ONCOLOGIA



O pilar de Saúde Privada representa o *core business* do Hospital Alemão Oswaldo Cruz, tendo como principal objetivo oferecer aos pacientes atendimento médico integrado de excelência, abrangendo um ciclo completo.

O modelo de hospital geral permite à Instituição atuar em segmentos de alta complexidade e demanda crescente, o que exige investimentos tanto em assistência e excelência médica, para oferecer uma experiência diferenciada, quanto em pesquisa, infraestrutura e tecnologia de ponta.

Hoje, o modelo assistencial é essencialmente centrado no bem-estar do paciente e da família; no entanto, são contemplados diversos investimentos no relacionamento com o corpo clínico, no aprimoramento do modelo assistencial, no desenvolvimento tecnológico, em pesquisa e geração de conhecimento e no monitoramento de mais de 120 indicadores que refletem a qualidade e a segurança dos serviços e procedimentos executados na Instituição. Tais iniciativas reforçam uma de suas principais vantagens competitivas: o modelo de atendimento humanizado, que preconiza o respeito às pessoas e o bem-estar.

#### FLUXO DE ATENDIMENTO (2015)

**3.169**  
**pessoas atendidas**

na UTI do Hospital Alemão Oswaldo Cruz, com uma média de permanência de 3,44 dias e média de ocupação de 80,6%.

**27.424** procedimentos  
**cirúrgicos**

**20.812**  
internações.

**4,83 dias**

Média de permanência nas unidades de internação.

**74.564**  
atendimentos realizados no Pronto Atendimento.

**190.309**

exames realizados no Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI).

CENTRO DE  
DIAGNÓSTICO  
POR IMAGEM

MultiCare Platinum

## PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

Em 2015, a Instituição recebeu reconhecimentos relevantes em seus segmentos de atuação, com destaque para:



- **Reacreditação**  
pela Joint Commission International.
- Reconhecimento do Modelo Assistencial Hospital Alemão Oswaldo Cruz pelo Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA).
- Torre E conquista o selo LEED GOLD, a mais importante certificação concebida a construções sustentáveis, por meio de um sistema internacional de acreditação e orientação ambiental para edificações, utilizado em mais de 140 países.
- O trabalho “O impacto da Avaliação de Desempenho Médico em sinergia com o Serviço de Farmácia na segurança da prescrição de fármacos”, elaborado pela Instituição, conquistou o primeiro lugar no Congresso Nacional de Hospitais Privados (ANAHP), realizado em São Paulo.
- Convite para publicação do estudo de caso do Programa Bem-Estar no Safewell Guidelines, uma iniciativa liderada pela Harvard School of Public Health, que tem por objetivo disseminar as melhores práticas em gestão integrada de saúde, segurança e qualidade de vida nas empresas.
- Estágio 6 pela HIMSS - A Healthcare Information and Management Systems Society certificou cinco hospitais brasileiros como “estágio 6” em maturidade na automação de processos hospitalares em 2015. Quatro deles contam com o Sistema Tasy, *software* de gestão hospitalar que pôde auxiliar na conquista.



## Infraestrutura e investimentos

Ao longo de 119 de história, o Hospital Alemão Oswaldo Cruz realizou adequações em sua infraestrutura buscando atender as necessidades de seus pacientes e, assim, posicionar-se na vanguarda em saúde privada do País.

Somente entre 2010 e 2015, foram investidos mais de R\$ 440 milhões em infraestrutura, novas instalações e aquisição de equipamentos para modernização do Centro Cirúrgico e estruturação dos centros de especialidades.

O complexo hospitalar, localizado na região da Av. Paulista, concentra a maioria dos serviços oferecidos pela Instituição, com infraestrutura moderna e foco no conforto e no bem-estar do paciente e seu familiar e acompanhante. Nos últimos anos, foram realizadas várias ampliações e expansões, contemplando tanto a construção de novas torres - como a E, inaugurada em 2012 - quanto a readequação dos espaços.

Um dos destaques recentes foi a inauguração, em 2014, do novo Centro Cirúrgico, que dá suporte aos centros de especialidades com um ambiente de alta tecnologia e disponibilidade de equipes especializadas. O centro se dedica a procedimentos de alta complexidade, com salas que variam entre 34 e 62 metros quadrados de área e agregam recursos inovadores - como a primeira sala cirúrgica em 3D da América Latina, na qual é possível gravar, transmitir e assistir a todo o procedimento cirúrgico, além de acessar exames por meio do sistema Picture Archiving Communication System (PACS). Outro diferencial é o uso de focos cirúrgicos em LED, realçando as cores de tecidos durante os procedimentos e proporcionando maior conforto térmico para a equipe médica.

Ampliação da capacidade, novos equipamentos, reestruturação de centros de especialidades e mudanças nos processos de atendimento foram os focos de investimento no ano.

Em 2015, foram realizados investimentos para melhoria da infraestrutura e aquisição de tecnologia de ponta em diversos espaços e centros especializados, com destaque para:

- **Centro de Oncologia:** a reestruturação física do centro se deu em 2015, o que demandou uma série de aquisições de equipamentos para permitir a realização de exames e diagnósticos *in loco*, sem necessidade de encaminhamento para parceiros externos. Um deles é o Endobronchial Ultrasound (EBUS), específico para diagnósticos e biópsias feitos por broncoscopia. Também foram adquiridos equipamentos específicos para o centro cirúrgico e para o ambulatório, a exemplo do equipamento de radioterapia intraoperatória INTRABEAM®. Em 2016, devem ser realizadas aquisições de novos equipamentos e adaptações na Torre E para acolher a internação de pacientes oncológicos.
  - **Unidade de Terapia Intensiva:** Para atender a demanda crescente, a unidade foi ampliada e até o final de 2016 estará operando com a capacidade plena. Além disso, foi realizada a aquisição de um aparelho de ultrassom portátil, usado no leito pelos intensivistas, facilitando diagnósticos e guiando terapêuticas sem a necessidade de deslocar o paciente para a realização de exames fora da UTI.
  - **Neurologia:** O Hospital investiu na aquisição do Neuronavegador Curve, o modelo mais avançado de neuronavegação de São Paulo, que permite aos cirurgiões visualizar a área a ser operada com mais detalhes anatômicos, com monitores sensíveis ao toque de 26 polegadas, menor deterioração das imagens e maior contraste na diferenciação tecidual. Outros diferenciais são os aparelhos para expansão das monitorizações intraoperatórias.
  - **Pronto Atendimento:** o P.A. passou por reformas e adequações ao longo do ano, que contemplaram tanto melhorias nos processos de atendimento – com a separação do pronto atendimento convencional dos pacientes considerados de urgências e emergências. Assim, garante-se a assistência com estrutura e processos adequados às necessidades e expectativas do paciente. Além disso, foi implantado o Protocolo de Manchester na Classificação de Risco, para otimizar o atendimento ao paciente, auxiliando na gestão de fluxos e tempos de espera para cada nível de prioridade e a participação ativa da equipe médica nos atendimentos de código amarelo e azul. Para 2016, estão em projeto a diferenciação de atendimento ao paciente oncológico e o fluxo diferenciado a pacientes de urgência/emergência e os de baixa complexidade, em locais distintos.
-

- **Unidade Campo Belo:** uma das novidades é o horário de atendimento de segunda a sexta-feira, que foi estendido de 16h para 21h. Além disso, os pacientes podem agendar procedimentos e exames aos sábados. A disponibilidade de salas foi ampliada, assim como a estrutura para realização de endoscopias e colonoscopias, com um centro dedicado ao tema. A expectativa é iniciar, em 2016, mais dois centros de atividade médica na unidade: de Infusão de Medicamentos Especiais e de Fisioterapia Ambulatorial.
- **Robótica:** o Centro de Cirurgia Robótica ganhou, em 2015, mais um robô, o Da Vinci SI, que oferece como diferencial o Single Port, mecanismo que permite que as cirurgias sejam feitas com uma única punção. Além disso, ele possui dois consoles, permitindo que dois médicos possam manusear o equipamento de forma simultânea. O novo equipamento é FULL HD, oferecendo imagens com 1.080 pixels.

## Robô Da Vinci Si

Adquirido em 2015, novo equipamento reforça tecnologia de ponta no Centro de Cirurgia Robótica e no Centro de Oncologia. No mesmo ano, foram realizadas 248 cirurgias robóticas.

CIRURGIA COM O  
ROBÔ DA VINCI



# COMPLEXO HOSPITALAR

E

C

D



## Torre A

Centro de Diagnóstico por Imagem, Centro de Oncologia, Centro de Ortopedia, Pronto Atendimento Ortopédico, Centro de Nefrologia e Diálise, Ambulatório de Especialidades, Centro de Neurologia, Cardiologia e Clínica Médica

## Torre B

Centro Cirúrgico, Centro de Intervenção Cardiovascular, Unidades de Internação, Cardiologia não Invasiva, *Day Clinic*, Endoscopia e Colonoscopia, Centro de Especialidades e *Check-Up*

## Torre C

Pronto Atendimento



## Torre D

Instituto de Educação e Ciências em Saúde (IECS), Faculdade de Educação em Ciências da Saúde (FECS), Escola Técnica de Educação em Saúde (ETES), Instituto da Próstata e Doenças Urinárias, Centro de Atenção à Saúde e Segurança do Colaborador (CASSC), Unidade de Onco-hematologia, restaurante para os colaboradores e área de lazer e convivência

## Torre E

Internação, UTI, Centro Cirúrgico e apartamentos Premium

B

A



## Centros de especialidades

O Hospital Alemão Oswaldo Cruz aposta na expansão por meio do desenvolvimento de centros especializados, capazes de integrar equipes com formação específica e *know-how* em determinados campos da saúde, a fim de aprimorar a experiência do paciente, oferecer tratamentos customizados às suas necessidades e melhorar as condições estruturais para o exercício da medicina.

### Oncologia

A oncologia tem se mostrado como uma das especialidades médicas mais relevantes, tanto em função da maior demanda por tratamento – fruto do envelhecimento da população e da maior exposição a fatores de risco – como por conta do surgimento de terapias e técnicas inovadoras, resultado dos avanços em pesquisas e aplicação de novas tecnologias.

Em 2015, foi concluída a ampliação do novo Centro de Oncologia. A infraestrutura física inclui oito consultórios e 19 locais de aplicação de medicamentos antineoplásicos, além de uma recepção e uma sala de convivência, para atendimento de pacientes e familiares.

O objetivo é oferecer atendimento completo, integrado e ágil para o paciente em tratamento oncológico em um único lugar (unindo cirurgia, quimioterapia e radioterapia) com uma equipe assistencial especializada, incluindo enfermagem, psicologia, nutrição e farmácia.

### EM 2015

# 4.612

sessões de quimioterapia.

# 712

pacientes tratados por radioterapia.

### Doenças Digestivas

No Complexo Hospitalar, na região da Av. Paulista, e na Unidade Campo Belo, o Hospital possui Centros de Endoscopia especializados em exames e diagnósticos relacionados às doenças digestivas, como endoscopia digestiva alta, ecoendoscopia, ligadura de varizes esofágicas, passagem de balão intragástrico, troca de gastrostomia, entre outros.

### EM 2015

# 18.407

endoscopias realizadas.

# 8.380

colonoscopias realizadas.

### Centro de Cirurgia Robótica

O papel da cirurgia robótica está crescendo cada vez mais em centros de referência como o do Hospital Alemão Oswaldo Cruz. Com cerca de 1.200 procedimentos já realizados desde a sua inauguração em 2008, sendo 80% deles voltados para a urologia, o Centro de Cirurgia Robótica vem mantendo uma média de crescimento de 30% ao ano. Além do Robô Da Vinci S HD, adquirido em 2008 e aplicado a diversos procedimentos, como prostatectomia radical (remoção da próstata), adenomectomia prostática e cirurgias bariátricas, o Centro ganhou, em 2015, mais um robô, o Da Vinci SI, que oferece como diferencial o Single Port, mecanismo que permite que as cirurgias sejam feitas com uma única punção. O novo equipamento é FULL HD, oferecendo imagens com 1.080 pixels.

Em 2016, as especialidades Urologia, Ginecologia, Gastroenterologia, Otorrinolaringologia, Cirurgias Digestivas e procedimentos transorais (para a retirada de tumores de boca e garganta) passam a ser exploradas com maior amplitude no Hospital. O centro também é pioneiro na utilização do robô para cirurgias de tratamento de apneia do sono.



---

CENTRO  
DE ONCOLOGIA

---

CIRURGIA  
ORTOPÉDICA



### Cardiologia

As áreas clínica, diagnóstica, intervencionista e cirúrgica da cardiologia são articuladas em torno de profissionais especializados, contemplando serviços em Cardiologia Geral, Intervenção Cardiovascular, Diagnósticos não invasivos, Hipertensão Arterial, Insuficiência Cardíaca, Marcapasso e Arritmologia.

As emergências também são contempladas no Pronto Atendimento, na Intervenção Cardiovascular, no Centro Cirúrgico e na UTI Cardiológica, com profissionais assistenciais e médicos dedicados ao atendimento de casos específicos da especialidade.

### Ortopedia

Área de tradição do Hospital, a ortopedia possui um centro específico, estruturado em 2012 para atuar em diversos tipos de tratamentos, incluindo coluna, mão, quadril, pé, tornozelo, joelho, ombro, cotovelo e artroscopias diversas, assim como artroplastias e terapia celular.

### Neurologia

Em continuidade aos investimentos de 2014, o Hospital adquiriu equipamentos com tecnologia de ponta para diagnóstico e tratamento nessa área e iniciou os preparativos para instalação de ambulatório dedicado ao tema, com equipe especializada. A Instituição já conta com um centro de Acidente Vascular Cerebral (AVC), que inclui uma unidade de AVC Agudo, inserida na UTI Neurológica, e uma unidade de internação exclusiva para o campo.

Para o atendimento, dispõe-se de médicos capacitados para o atendimento inicial, equipes de retaguarda neurológica, Neurocirúrgica e de Neurorradiologia Intervencionista.

Com relação ao diagnóstico na área de Neurologia, ampliou-se a área de Neurofisiologia Clínica, com aumento da capacidade de realização de exames como Polissonografia, Teste de Latência, Eletroencefalograma, Eletroneuromiografia, Doppler Transcraniano e Potencial Evocado.

UNIDADE  
CAMPO BELO

### Centro de Obesidade e Diabetes

Único centro integral da América Latina dedicado aos assuntos, o Centro de Obesidade e Diabetes foi inaugurado em 2014, em um espaço físico próximo ao complexo hospitalar que conta com oito consultórios, além de área para coleta de exames e análise de composição corpórea.

A equipe médica multidisciplinar é composta por cirurgiões bariátricos e metabólicos, endocrinologistas, cardiologistas, nefrologistas, ortopedistas, enfermeiros, oftalmologistas, psicólogos, psiquiatras e nutricionistas, além da enfermagem do Hospital.

Outro diferencial do Centro são as parcerias com quatro instituições de renome internacional: a Cleveland Clinic, nos Estados Unidos; o King's College, na Inglaterra; e as Universidades de Dublin, na Irlanda, e de Barcelona, na Espanha. Os acordos de cunho científico promovem importante troca de conhecimento entre os parceiros, possibilitando que o Hospital ofereça aos seus pacientes as mais modernas técnicas usadas em diferentes regiões do mundo.

Em 2015, foram realizadas 370 cirurgias no segmento, entre pacientes do centro, pesqui-

sas e o projeto Proadi-SUS.

O Hospital também foi recertificado pela Surgical Review Corporation (SRC) como um serviço médico de excelência em Cirurgia Bariátrica e Metabólica. É a segunda vez que a Instituição recebe a certificação.

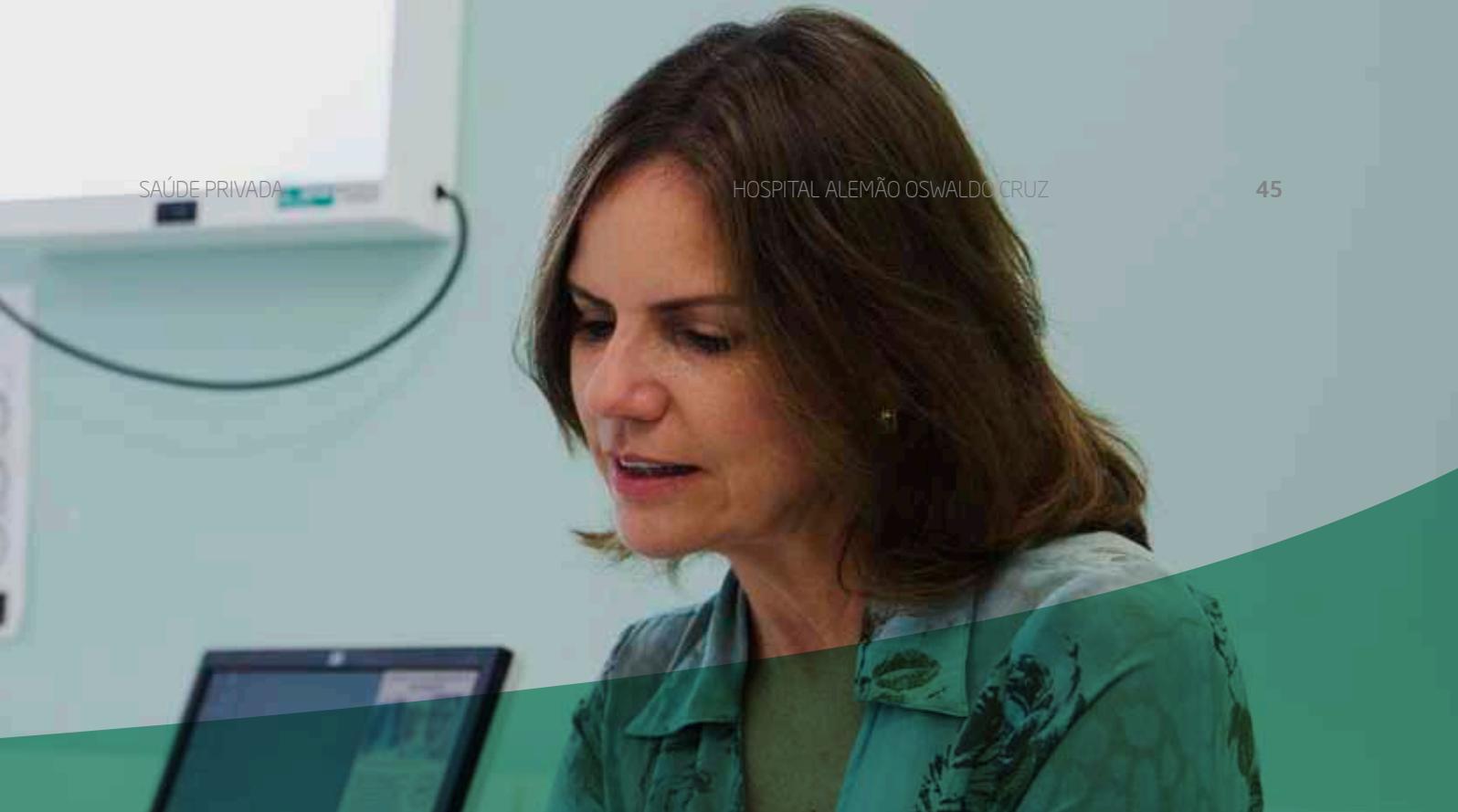
### EM 2015

# 370

cirurgias realizadas pelo  
Centro de Obesidade e Diabetes.

### Outras especialidades

- **Instituto da Próstata e Doenças Urinárias:** focando o bem-estar e a qualidade de vida do paciente no período pós-tratamento, a unidade possui equipe multidisciplinar, com quatro consultórios, duas salas de exames e duas salas de pequenas cirurgias. Hiperplasia prostática benigna, prostatites, câncer de próstata e disfunções miccionais e sexuais, doenças do trato urinário e cálculos renais são algumas das doenças que podem ser tratadas. Para proporcionar as melhores condições para médicos e pacientes, a unidade dispõe de tecnologias avançadas para os mais diversos tratamentos.



- **Centro de Nefrologia e Diálise:** inaugurado em 2012, esse centro oferece serviços a pacientes internos e externos, incluindo terapias de substituição renal, hemodiálise convencional, hemodiálise diária, diálise peritoneal e hemodiafiltração. O procedimento de hemodiálise realizado no Centro não reutiliza filtros, proporcionando mais segurança para os pacientes. Além desse diferencial, o atendimento aos pacientes é feito de forma individualizada, com suporte nutricional. Mais recentemente, os pacientes renais crônicos internados que necessitam fazer diálise podem contar com maior comodidade. Por meio de máquinas portáteis, é possível realizar a hemodiálise no próprio quarto. Pensando nos pacientes que trabalham durante o dia, foi criada, em 2015, a diálise noturna. Nesse horário, o paciente aproveita o sono em camas especiais e confortáveis para realizar a sessão de hemodiálise. O horário de funcionamento é das 22h às 5h. Em 2015 foram realizados 13.397 atendimentos, sendo 872 nas máquinas portáteis em pacientes internados. Foram realizados 1.372 procedimentos a mais do que em 2014, representando aumento de 11%.
  - **Check-up:** concentra os exames necessários para identificação do perfil de saúde do paciente, atuando na prevenção de doenças. No centro, são mais de 20 tipos de avaliação, entre exames laboratoriais e radiológicos e testes funcionais, executados em um mesmo dia. Um dos destaques de 2015 foi a ampliação na Unidade Campo Belo, a fim de oferecer ao paciente uma experiência completa – que vá além da realização e da entrega dos exames, contemplando, também, avaliações por médicos em diferentes etapas e orientações sobre saúde preventiva e bem-estar. De 1989 a 2015, foram mais de 80 mil atendimentos. Em 2015, foram realizados 5.203 *check-ups*.
-

---

PARTE DA EQUIPE  
ASSISTENCIAL DO HOSPITAL  
ALEMÃO OSWALDO CRUZ





# VOCAÇÃO PARA CUIDAR

## Vocação para cuidar

A excelência da equipe assistencial é um importante diferencial competitivo da Instituição, remontando às suas origens e à sua tradição. Com uma equipe multiprofissional que inclui médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, fisioterapeutas, nutricionistas, farmacêuticos, psicólogos e assistente social, o Hospital tem como prioridade oferecer ao paciente condições para sua rápida recuperação.

2015 foi um ano de importantes transformações com relação ao tema, com a consolidação do Modelo Assistencial Hospital Alemão Oswaldo Cruz. Desenvolvido após dois anos de discussões no âmbito de um comitê, formado por 24 colaboradores de diferentes áreas, o modelo foi construído de forma colaborativa e sistematiza os diferenciais da abordagem do Hospital para com o paciente, focando sua recuperação e reinserção em diálogo estreito com a família e os profissionais de saúde, estimulando a construção de vínculos de confiança e a preparação para o período pós-alta.

O modelo se apoia em cinco grandes pilares: comunicação; gerenciamento; educação do paciente; qualidade e segurança; e desenvolvimento profissional e pessoal. Conceitos norte-americanos como o Relationship Based Care (RBC), ou Cuidado Baseado no Relacionamento, que tem como filosofia uma maior interação entre os seres humanos, e o Primary Nursing – que confere maior responsabilidade à tomada de decisões de toda a equipe assistencial – nortearam a construção do modelo, assim como elementos ligados à *expertise* em assistência do próprio Hospital.

A implantação efetiva do modelo em todos os centros, áreas e unidades considera algumas premissas. Uma delas é a educação para o

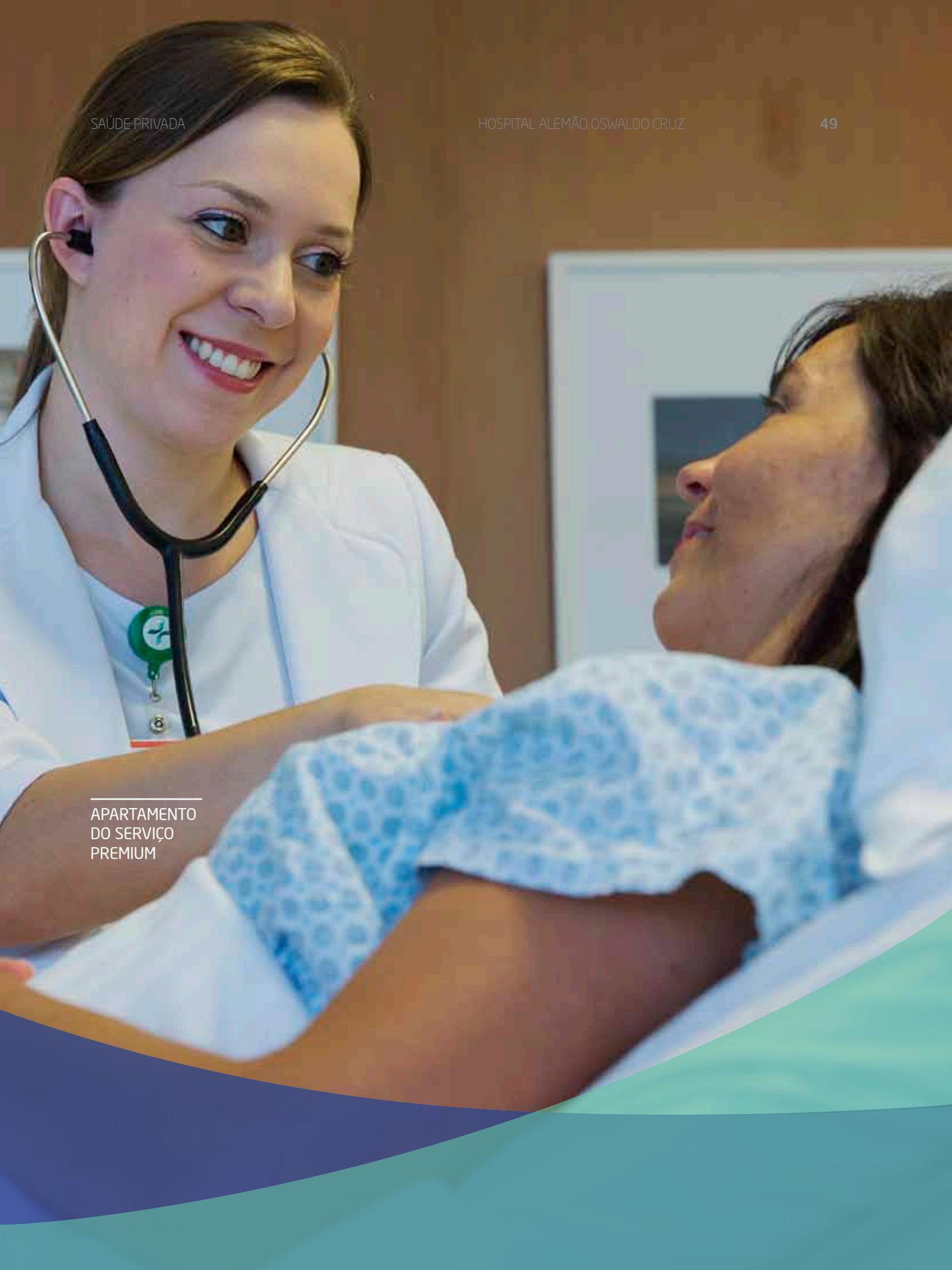
## Mais conforto e comodidade

Em uma iniciativa inovadora, o Hospital implantou ao longo de 2014 e 2015 o conceito de hotelaria hospitalar de luxo, com o lançamento de serviços exclusivos para o segmento Premium. São instalações para internação que oferecem diversos itens de comodidade e bem-estar – incluindo *conciERGE*, agentes de relacionamento para interface com médicos e sistema automatizado para acionamento de aparelhos, além de quartos mais amplos e confortáveis. Hoje, são 20 apartamentos Premium, situados em dois andares da Torre E.

autocuidado, fazendo com que o profissional que cuida de determinado paciente o acompanhe até a alta. Além disso, o relacionamento mais próximo entre a equipe, o paciente e a família permite o estabelecimento de vínculos, em linha com as melhores práticas de humanização. Ao longo de 2015, diversas ações já foram executadas, e a ideia é aprofundá-las ao longo de 2016.

A descrição do modelo foi apresentada no evento do Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA) – representante exclusivo da Joint Commission International (JCI) no Brasil – e ganhou o primeiro lugar na premiação, entre os trabalhos científicos apresentados, considerando critérios de inovação, relevância, consistência, impacto, origem e caráter metodológico e científico.

Para divulgar seu modelo assistencial, o Hospital produzirá um livro sobre o assunto, que deve ser publicado em 2016. A ideia é levar o nome do hospital como referência em qualidade assistencial e atuar na geração e difusão de conhecimento, influenciando positivamente o setor.



---

APARTAMENTO  
DO SERVIÇO  
PREMIUM

## Na prática: desdobramentos do Modelo Assistencial do Hospital Alemão Oswaldo Cruz

O desenvolvimento de um novo conceito de assistência estimulou uma série de mudanças e adaptações dentro das rotinas do Hospital. Como forma de mensuração da implantação do Modelo Assistencial, foi desenvolvido um instrumento que aponta o *status* em cada uma das áreas da Instituição – Centro Cirúrgico, Pronto Atendimento, Unidades de Internação, Ambulatório, UTI etc. Com base nos dados, são traçados planos de ação e mapeadas oportunidades de melhoria.

Um dos esforços recentes nesse sentido é a estruturação da Unidade de Cuidado Integrado Paciente e Família, localizada no 4E, que oferece diversas atividades para familiares de pacientes de longa permanência. Instalada em área específica dentro do complexo, a unidade oferece atividades de ioga, musicoterapia e reflexologia, além de oficinas de bem-estar emocional e espiritual, em um calendário semanal de atividades.

Também se destacou o desenvolvimento de um protocolo, adotado em alguns pacientes considerando seu perfil clínico e suas necessidades de adaptação no pós-alta, que preconiza o contato entre um membro da equipe assistencial e o paciente após sua saída do Hospital.

O objetivo é estimular a ideia de autocuidado e acompanhar a evolução dos pacientes após a finalização da etapa de internação.

Na UTI, foram implementadas mudanças nos padrões de horários de visitas e no acompanhamento de procedimentos da equipe assistencial por familiares dos pacientes, visando o estabelecimento de vínculos e laços de confiança com a equipe multidisciplinar.

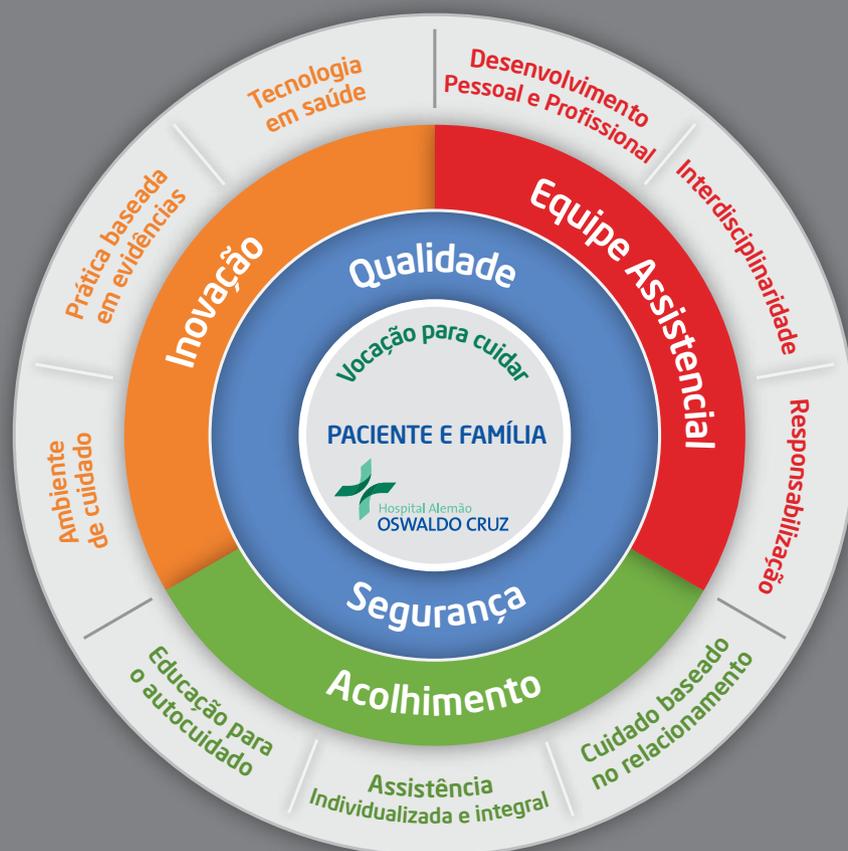
Outra medida adotada são os banhos de sol, realizados na área do jardim para pacientes elegíveis. Já para os pacientes das Unidades de Internação é permitida a realização de visitas de animais de estimação, em casos de internações longas, seguindo critérios de segurança médica. Também foi desenvolvido o Projeto do Reconhecimento do Colaborador. Iniciado em 2015, consiste na identificação, via coleta ativa de opiniões do paciente, dos profissionais que o surpreenderam e superaram suas expectativas. Para esses colaboradores, é oferecido um reconhecimento específico.

Ainda nas Unidades de Internação, sustentado no pilar de “comunicação” do Modelo Assistencial Hospital Alemão Oswaldo Cruz, foi implementado um novo modelo de passagem de plantão entre turnos, que tomou por base as melhores evidências sobre efetividade na comunicação.

Em 2016, a novidade será a atualização dos quadros de referência para o cuidado, que ficam em todos os quartos das Unidades de Internação. Mais detalhados e com a representação gráfica do novo modelo assistencial, eles contarão com uma lista mais completa dos profissionais responsáveis pelo paciente, metas de cuidado, pontos de atenção relevantes, orientações sobre avaliação da dor e dicas para a segurança geral do paciente e, principalmente, a oportunidade dele e de sua família se expressarem sobre o que é importante do ponto de vista da experiência do paciente.



## Modelo Assistencial Hospital Alemão Oswaldo Cruz®



### A voz da família

Dentro do aspecto de qualidade, a construção de relações de confiança com o próprio paciente é fundamental. Por isso, o Hospital busca manter um canal aberto para acolher registros, sugestões, elogios e reclamações, com pesquisas periódicas sobre a experiência do paciente, desde a internação até o pós-alta.

Em 2013, foi iniciada a Pesquisa de Satisfação do Familiar Acompanhante, com aplicação de um questionário visando a compreensão da avaliação dos familiares de pacientes sobre os serviços do Hospital. Já durante o ano, a pesquisa foi adotada nas unidades de internação e UTI, gerando relatórios mensais com os resultados, analisados pela liderança.



## Compromisso com a qualidade

Como parte de seu compromisso com a excelência, qualidade e segurança do ciclo de atendimento ao paciente, o Hospital possui uma série de ferramentas – monitoramento de indicadores, protocolos-padrão, treinamentos e ações de sensibilização do corpo clínico e assistencial – para garantir os melhores resultados e desfechos possíveis para todos os usuários dos serviços de saúde.

Mais de 120 indicadores que permitem a avaliação dos processos da Instituição são monitorados, entre eles, tempo médio de permanência em áreas ambulatoriais e de internação, agilidade de resposta a urgências e emergências e acurácia na prescrição médica e no preenchimento de dados em prontuários, por exemplo.

Os dados são discutidos periodicamente nas reuniões mensais de lideranças, influenciando, em muitos casos, as metas e os indicadores-chave de *performance* da avaliação de líderes de áreas e dos executivos da Instituição.

O principal desafio é desenvolver protocolos clínicos e metas gerenciais com 100% de adesão, que reduzam variações no atendimento e permitam a entrega de uma gestão mais eficiente, com resultados comparáveis ao *benchmark* nacional e internacional de hospitais de alta complexidade.

Em 2015, foi implantado um projeto de análise dos custos do ciclo de atendimento do paciente, a fim de mapear oportunidades de melhoria em eficiência e qualidade. O novo modelo assistencial também figura como um importante direcionador para aprimoramentos no relacionamento entre o paciente, seus familiares e as equipes multidisciplinares. Outra frente importante é a de relacionamento médico, que contempla avaliações de desempenho em diferentes especialidades e ações de engajamento.

Também se destaca a Terça-Feira de Qualidade e Segurança, evento quinzenal estabelecido como uma espécie de auditoria interna voltada à segurança das práticas assistenciais e médicas. As ações desenvolvidas envolvem observação do atendimento, entrevistas com pacientes e colaboradores e monitoramento de indicadores, sob supervisão da liderança exe-



cutiva e com participação de todos os campos profissionais responsáveis pelo atendimento.

### **Time de Resposta Rápida: mais agilidade em emergências**

Um dos principais desafios de hospitais com o perfil da Instituição – combinação de alta complexidade, especialidades de ênfase e oferta 24 horas de atendimento de urgência e emergência – é garantir respostas ágeis a alterações nos quadros clínicos de pacientes. Nesse sentido, entre 2014 e 2015 foram implantados os Times de Resposta Rápida (TRR) do Hospital, seguindo metodologia internacionalmente estabelecida.

O modelo consiste na preparação de equipe multidisciplinar para atender pacientes com quadro súbito de piora clínica em áreas não críticas do hospital – como Unidade de Internação, Endoscopia e Centro de Diagnóstico e Imagem (CDI). Foram estruturadas duas equipes, para diferentes códigos: Amarelo (emergências clínicas) e Azul (referente a parada cardiorrespiratória). Esse modelo é considerado na literatura especializada internacional como de alto impacto positivo na segurança de pacientes, especialmente os internados.

Para o Código Azul, o TRR consiste em dois médicos, sendo um deles cardiologista, além de um fisioterapeuta e do corpo de enfermagem da área hospitalar. Do Código Amarelo, fazem parte, no mínimo, um médico e a equipe de enfermagem. O modelo segue diretrizes do Institute for Healthcare Improvement (Massachusetts, Estados Unidos).

Foram implantados indicadores e metas para mensurar a capacidade de resposta, com simulações e testes. Os resultados já para 2015 são positivos: o tempo médio para atendimento médico do paciente em Código Amarelo foi de 5 a 9 minutos, sendo a meta de 5 minutos e o limite de referência de até 10 minutos. Para 60% dos casos, o atendimento foi feito em menos de 5 minutos. No Código Azul, 100% dos casos do Hospital receberam atendimento médico especializado em até 3 minutos, em linha com a literatura de referência.

### Controle de infecções

A eficácia no controle de infecções em pacientes submetidos a tratamentos, procedimentos cirúrgicos e/ou internação é um dos principais meios de se medir o patamar de qualidade e segurança da prática médica e assistencial de centros hospitalares.

No Hospital Alemão Oswaldo Cruz, o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) é responsável pelo registro, sistematização e análise dos dados relacionados a infecções registradas na Instituição, bem como pela implantação de medidas preventivas e planos de melhoria. Historicamente, o Hospital tem trabalhado dentro de patamares positivos, comparáveis aos melhores centros hospitalares do País.

Nos últimos três anos, a taxa bruta de infecção hospitalar tem registrado queda expressiva (veja gráfico). Com relação às infecções da corrente sanguínea, a incidência de infecção (infecções /1.000 cateteres venosos centrais-dia) atingiu 0,7 em 2015, um dos melhores índices do mundo.

Outro indicador importante é a antibioticoprofilaxia cirúrgica até 60 minutos antes da incisão de pele em artroplastias de joelho, que registrou adesão de 93% em 2015, um crescimento de praticamente dez pontos percentuais em relação a 2012. No caso de artroplastias de quadril, o patamar saltou de 81,5% em 2012 para 94% em 2015.

### Outros indicadores

A Instituição, preocupada com a prática assistencial baseada em evidências, implantou protocolos clínicos gerenciados com resultados expressivos. Em relação à mortalidade por sepse grave e choque séptico, especialmente relevante em hospitais de alta complexidade, registrou-se melhoria no seu desempenho em 2015, com uma taxa de 11%, muito abaixo da média mundial, que chega a 37% (*Crit Care*, 2010).

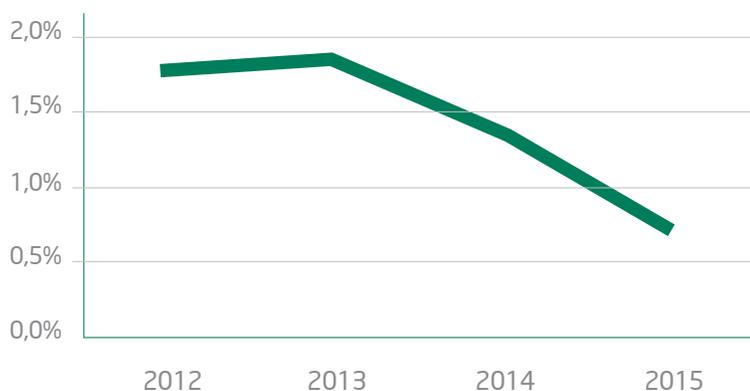
O Centro de Nefrologia e Diálise também registra taxas de infecção relacionadas ao cateter permanente de 1,53%. A taxa é melhor do que a média registrada pelos hospitais norte-americanos, por exemplo.

Outro exemplo de evolução na qualidade é o aumento da adesão do corpo clínico ao Protocolo de Profilaxia de Tromboembolismo Venoso (TEV). A aderência em 2015 foi superior a 70%, o que propiciou uma importante redução dos eventos evitáveis de trombose venosa profunda em pacientes internados. Este índice está abaixo da média americana do National Healthcare Safety Network do Centro de Controle e Prevenção de Doenças.

# 0,7

é a incidência de infecções da corrente sanguínea em pacientes, um dos melhores índices do mundo.

### TAXA BRUTA DE INFECÇÃO HOSPITALAR - 2012-2015



## Qualidade reconhecida

No final de 2015, o Hospital Alemão Oswaldo Cruz foi reacreditado pela Joint Commission International (JCI), principal selo de qualidade internacional de saúde. Esta é a terceira vez que a instituição recebe a certificação.

O sistema de avaliação, desenvolvido na década de 1950 nos Estados Unidos, faz uma avaliação da qualidade dos processos e das práticas para redução de risco e melhoria da segurança nos serviços prestados aos pacientes.

Em relação a anos anteriores, o desempenho do Hospital foi o melhor desde a primeira obtenção da acreditação, em 2009. Foi obtido percentual de conformidade próximo a 99%, sem a necessidade de avaliação focal (quando são mensuradas oportunidades de melhoria específicas), considerando cinco requisitos e mais de 1.200 itens avaliados. Como forma de estímulo, a obtenção do selo foi requisito para cumprimento de uma das metas do programa de remuneração variável, com aplicação a todos os colaboradores diretos.

Entre as melhorias desenvolvidas na preparação para o processo, estão aprimoramentos na rastreabilidade de dados e o preenchimento eficiente de prontuários, bem como a adoção de protocolos para diferentes situações no relacionamento entre corpo clínico e assistencial e o paciente.



---

DEGERMAÇÃO  
DAS MÃOS



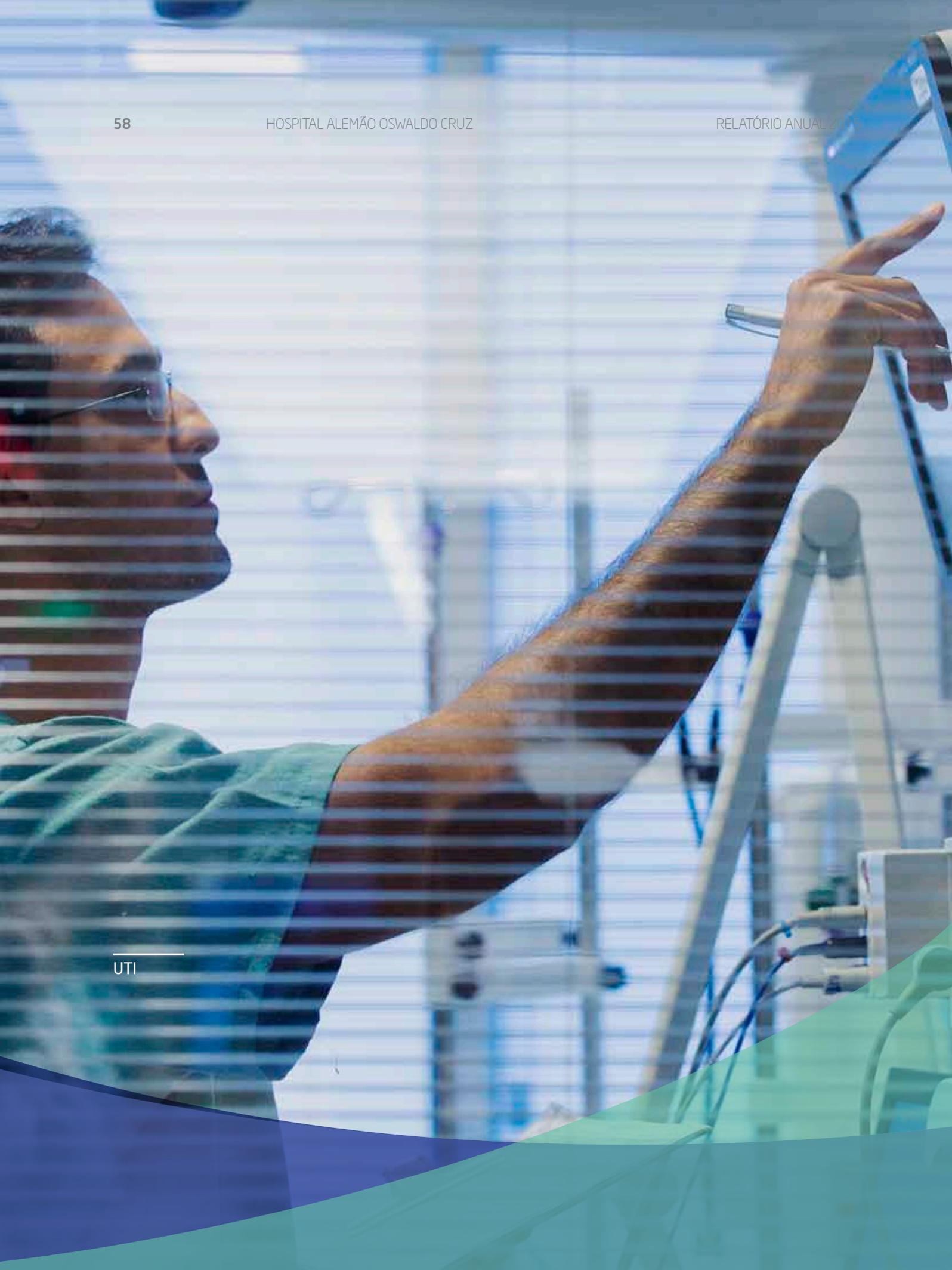


---

ALUNOS DA  
OFICINA DE CANTO  
E CORAL DO  
HOSPITAL ALEMÃO  
OSWALDO CRUZ

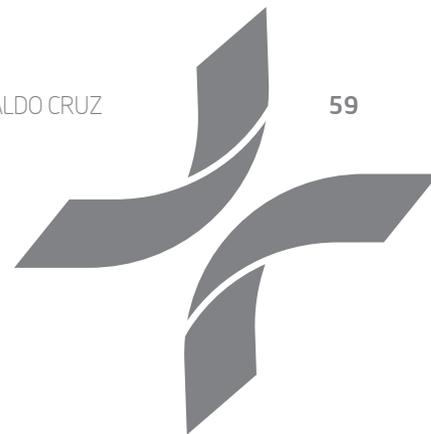


**NOSSO TIME**



---

UTI



O Hospital tem como foco aprimorar sua posição de referência em saúde privada por meio de várias ações de engajamento do capital humano, incluindo corpo clínico e colaboradores.

Garantir a satisfação, o bem-estar e a excelência de seu corpo de profissionais é uma das prioridades para o sucesso do modelo de operação do Hospital. Com ênfase em atrair e engajar profissionais altamente qualificados, são executados treinamentos, programas e incentivos para que as equipes próprias e o corpo clínico adquiram novos conhecimentos e competências e os apliquem às atividades na Instituição.

#### COLABORADORES

O Hospital encerrou 2015 com um total de 2.339 colaboradores, incluindo profissionais de áreas de suporte e de saúde – como fisioterapeutas, médicos, nutricionistas, enfermeiros e farmacêuticos. O número representa um crescimento de aproximadamente 4% em relação ao ano anterior. Mesmo diante do cenário de retração de 3,8% do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro, que impactou diversos setores de serviços, incluindo o de saúde, registramos criação de novos postos de trabalho.

Indicadores de recursos humanos	2015	2014	2013	2012	2011
<b>Total de colaboradores*</b>	<b>2.339</b>	<b>2.246</b>	<b>2.158</b>	<b>1.914</b>	<b>2.152</b>
Contratações	449	457	670	450	345
Estagiários	37	45	51	20	39
Colaboradores acima de 45 anos	468	447	383	422	405
Colaboradores do sexo feminino	1.484	1.412	1.337	1.168	1.112

\* Inclui apenas colaboradores contratados em regime CLT; não inclui corpo clínico credenciado.



UTI

#### EDUCAÇÃO CORPORATIVA

Em 2015, no desenvolvimento dos colaboradores utilizamos estratégias, como simulação realística, ensino a distância e atividades realizadas pela Unidade Incubadora de Desenvolvimento e Aprendizagem. O auxílio à educação também é um investimento no desenvolvimento das pessoas, que permite a participação em congressos, eventos e cursos de formação técnica, graduação e pós-graduação.

Além da abordagem voltada para os treinamentos técnicos, há a valorização dos temas comportamentais, que fortalecem a cultura organizacional e o jeito de cuidar e atender. Em 2015, foram destaques os ciclos sobre reanimação cardiopulmonar – com 1.903 colaboradores treinados –, Manual de Conduta Ética – 2.086 pessoas –, e Gerenciamento de Risco, com um total de 1.759 colaboradores. Essas três capacitações se vincularam ao Programa de Remuneração Variável (PRV).

#### QUALIFICAÇÃO EM 2015

# 67,31

horas de treinamento por colaborador.

# 4.260

horas de treinamento no centro de simulação.

# 220

bolsas de estudo foram fornecidas para cursos livres, técnicos, de graduação, especialização e de idiomas.

Durante o ano, foram realizados treinamentos e ações comportamentais, contemplando tanto os colaboradores da assistência quanto os da área de atendimento. Os profissionais parceiros também fizeram parte desse processo. Essas ações têm como objetivo a disseminação, em todas as esferas, do novo modelo assistencial, refletindo a estratégia da Instituição de focar-se na experiência do paciente em todo o ciclo de atendimento.

## REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

A atração e manutenção de talentos é um dos principais desafios para as instituições de saúde, em função da escassez de profissionais qualificados em áreas especializadas. Como forma de reconhecimento das pessoas, há oito anos o Hospital possui o Programa de Remuneração Variável (PRV), que estabelece um conjunto de metas institucionais, setoriais e individuais que devem ser atingidas pelas equipes.

As metas institucionais dizem respeito a resultados corporativos, incluindo aspectos como Ebitda ao final do período, obtenção da acreditação e satisfação dos pacientes. Já as metas setoriais e individuais dizem respeito aos resultados do colaborador e da área na qual atua. São elegíveis ao PRV todos os profissionais contratados pelo regime da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Durante o ano, uma das metas institucionais – que, inclusive, condicionou a própria existência do PRV – foi a reacreditação pela Joint Commission International, obtida com êxito.

## Avaliação de desempenho

Todos os colaboradores, do Conselho Deliberativo aos níveis operacionais, são submetidos a processos de avaliação de desempenho. É realizado um ciclo anual, composto de uma fase de autoavaliação, da análise de *performance* pelo gestor imediato e de uma reunião de consenso, na qual são traçados planos de evolução a partir das oportunidades de melhoria identificadas. Na liderança, os níveis de gerência são avaliados diretamente pelas superintendências responsáveis.

# 100%

dos colaboradores assistenciais e administrativos, inclusive alta liderança, são submetidos ao processo de avaliação de desempenho.

---

ACADEMIA PARA COLABORADORES



## PROGRAMA BEM-ESTAR

Principal vitrine das práticas de valorização da saúde dos colaboradores, a iniciativa foi implantada pelo Hospital em 2010 e tem como principal objetivo levar à prática o conceito “Quem é bem cuidado cuida melhor”. Em 2015, a principal novidade foi a transformação do programa em uma nova frente de negócios da Instituição, por meio da oferta de serviços de gestão integrada da saúde a empresas e parceiros.

O programa oferece a todos os colaboradores, além de seus familiares, em alguns casos, serviços de medicina preventiva, oficinas de alimentação saudável, atividades antiestresse, coaching de saúde e bem-estar, exercícios físicos nas próprias dependências do Hospital e ações de apoio para colaboradoras gestantes ou esposas de funcionários. Também faz parte do programa o Bosque Bem-Estar, área de lazer de 2 mil metros quadrados inaugurada em 2011 para oferecer a pacientes, médicos e colaboradores uma opção para a prática de exercícios físicos e atividades de relaxamento.

Além disso, os colaboradores podem participar de oficinas de canto e coral e se apresentar em festivais musicais realizados pelo Hospital, que são abertos à comunidade.

O desenvolvimento e a operação do programa são responsabilidade do Centro de Atenção à Saúde e Segurança do Colaborador (CASSC), que se baseou em conceitos da Stanford University School of Medicine, na Califórnia (Estados Unidos), da qual o Hospital é parceiro.

Com foco na valorização da saúde dos colaboradores, o Programa Bem-Estar evoluiu e também se tornou uma frente de negócios do Hospital.

Dentro da plataforma, há serviços *on-line*, incluindo a resposta ao Sistema de Avaliação de Bem-Estar e Saúde (SABES), que tem por finalidade incentivar os colaboradores a adotar um estilo de vida mais saudável, além de facilitar a comunicação entre eles e suas equipes de cuidado. Com base nos dados coletados, são promovidos exames médicos periódicos (Consulta Bem-Estar), reforçando a saúde preventiva entre todos os colaboradores.

Em 2015, o Bem-Estar foi reconhecido pela Harvard School of Public Health, pertencente à Universidade de Harvard, por sua eficiência na valorização do autocuidado e da saúde preventiva.

Como parte do mapeamento de oportunidades de negócios, a liderança do Hospital passou a preparar a metodologia do Bem-Estar para oferecer serviços de medicina ocupacional para empresas e organizações interessadas no acompanhamento do perfil de saúde de seus colaboradores. Tais serviços passaram a ser disponibilizados para o mercado já no final de 2015, por meio de uma parceria estratégica com a Mantris, maior empresa de saúde ocupacional do País, que será responsável por reestruturar a gestão dos ambulatórios corporativos, possibilitando um novo olhar de gestão integral da saúde e integrando os serviços prestados pelo hospital nas empresas.

## Corpo clínico

Para garantir a seus pacientes tratamentos de qualidade, executados em linha com a vanguarda tecnológica e científica da medicina, o Hospital Alemão Oswaldo Cruz mantém uma extensa rede de médicos credenciados, responsáveis por encaminhar pacientes, realizar procedimentos e atender clientes da Instituição.

Por meio da área de Relacionamento Médico, vinculada à Superintendência Médica, a Instituição gerencia, monitora, supervisiona e qualifica uma rede que inclui 6.408 médicos de diferentes especialidades, sendo que 3.507 são considerados ativos, ou seja, realizaram algum tipo de atividade dentro do Hospital ao longo do último ano.

Os principais desafios são manter uma gestão atualizada sobre o desempenho e as práticas dos profissionais da rede, além de engajá-los e mobilizá-los nos projetos e metas internos, bem como incrementar a integração com o corpo assistencial, estimular a produção científica e valorizar os vínculos de confiança entre médico e Instituição.

Cinco programas de gestão, avaliação de desempenho, desenvolvimento e relacionamento são oferecidos para o quadro de médicos credenciados.

### 1.402

participantes no Programa de Desenvolvimento Médico.

### 3.507

profissionais submetidos ao Programa de Avaliação de Desempenho Médico.

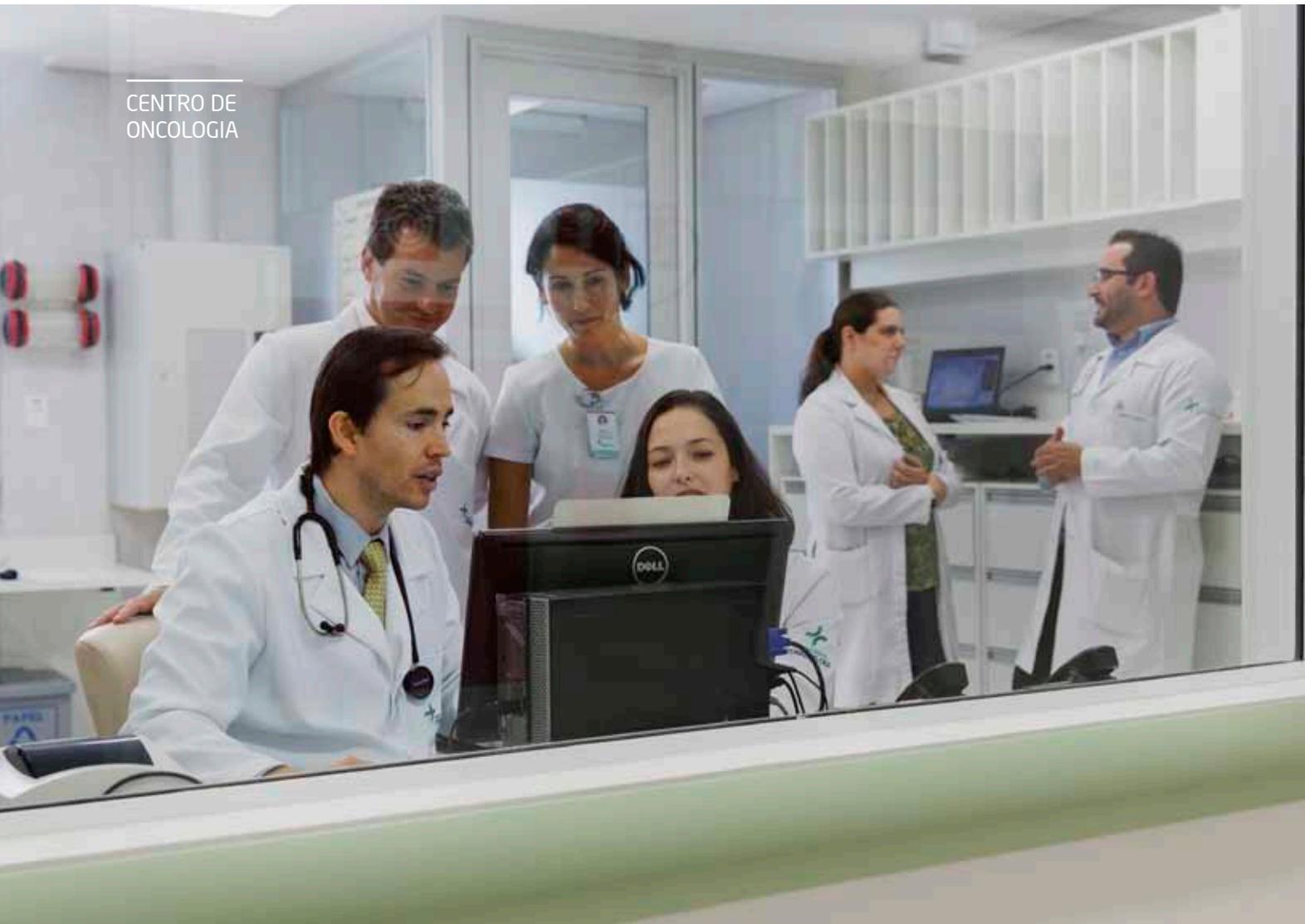
O Hospital possui uma Política de Relacionamento Médico, que orienta o diálogo com os profissionais e estabelece algumas diretrizes básicas, como a adequada comunicação, a conformidade permanente e o envolvimento do médico como um verdadeiro parceiro para viabilizar serviços de alta qualidade. Em 2015, o Hospital consolidou um conjunto de cinco programas voltados ao relacionamento médico. São eles:

- **Programa de Gestão do Corpo Clínico:** contempla a avaliação documental e cadastral dos médicos, com ênfase no acompanhamento dos treinamentos realizados e no monitoramento da atuação dentro do Hospital.
- **Programa de Avaliação de Desempenho do Corpo Clínico:** em 2015, avaliou um grupo de 3.507 médicos cadastrados. A iniciativa tem o objetivo de sistematizar registros da *performance* médica, com base em um conjunto de 44 indicadores que se dividem nos aspectos de assistência (produtividade); qualidade e segurança (prescrição, preenchimento de prontuário, complicações e infecções em procedimentos cirúrgicos etc.); e ensino e pesquisa (titulação, atuação ativa em publicações e eventos científicos).
- **Programa de Desenvolvimento Médico:** estabelece um sistema de meritocracia e oferta de benefícios para os médicos, com base nos pilares de Ensino e Pesquisa, Assistência e Qualidade e Segurança da Prática Médica. A iniciativa, que em seu primeiro ano (2014) teve 401 médicos inscritos, evoluiu substancialmente em 2015, alcançando 1.402 inscritos. Com base no princípio de meritocracia, são reconhecidos profissionais conforme indicadores de qualidade associados à sua produção e aspectos comportamentais, bem como pesquisas, participação em congressos e publicação de livros ou artigos em revistas científicas nacionais e internacionais. São avaliados mais de 40 aspectos (os mesmos da avaliação de desempenho).

- **Programa de Benefícios:** oferece, conforme o perfil e a produção dos profissionais, vantagens como descontos em uso de consultórios, condições diferenciadas para *check-up*, descontos para refeições nos restaurantes do Hospital e outras conveniências institucionais.
- **Programa de Agentes de Relacionamento Médico:** destinado aos médicos com relacionamento mais próximo, responsáveis pela maioria da produção do corpo clínico credenciado do Hospital, oferece um agente de relacionamento, responsável pelo apoio nas atividades dentro da Instituição – como o agendamento de centro cirúrgico, por exemplo.

Para garantir a boa comunicação e o relacionamento baseado em transparência na Instituição, é mantido, ainda, um setor de Ouvidoria Médica. Por meio dele, são acolhidas tanto manifestações dos profissionais do corpo clínico a respeito do Hospital quanto queixas, elogios e demais contatos feitos por pacientes e colaboradores a respeito dos médicos. Os casos são avaliados e, quando envolvem aspectos mais críticos (como ética e conduta, por exemplo), também passam por análise das superintendências e dos comitês responsáveis.

CENTRO DE  
ONCOLOGIA





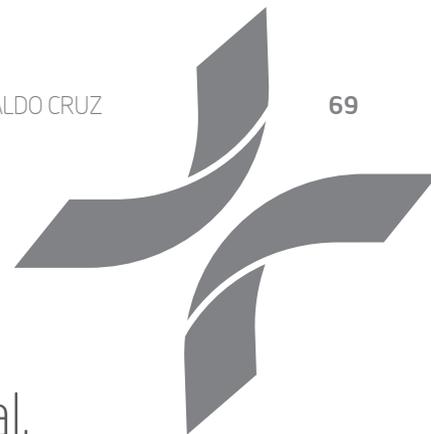


# EDUCAÇÃO E PESQUISA

---

REUNIÃO  
CIENTÍFICA DO  
CORPO CLÍNICO





Em sintonia com a estratégia de oferecer serviços de excelência, o pilar de Educação e Pesquisa é importante sustentador do crescimento do Hospital.

Nos últimos anos, a Instituição tem investido na manutenção de três áreas dedicadas ao tema: Instituto de Educação e Ciências em Saúde (IECS), Escola Técnica de Educação em Saúde (ETES) e a Faculdade de Educação em Ciências da Saúde (FECS), reconhecida como Instituição de Ensino Superior (IES) pelo Ministério da Educação, por meio da Portaria 797, de 11 de setembro de 2014.

Com foco no estímulo à produção científica de classe internacional dentro do Hospital, realizada por seus profissionais de saúde, o IECS é composto de unidades e centros específicos. Um deles é a Unidade de Pesquisa em Saúde, que desenvolve estudos clínicos conforme demandas externas e, também, gerando pesquisas epidemiológicas e tecnológicas e projetos próprios.

Há, ainda, a Unidade de Avaliação de Tecnologias em Saúde, que analisa os impactos clínicos, sociais e econômicos das tecnologias em saúde, levando em consideração aspectos como eficácia, segurança, custo-efetividade, entre outros.

Essa avaliação busca auxiliar na tomada de decisões coerentes e racionais quanto à incorporação de tecnologias em saúde emergentes e novas, e o abandono das práticas consideradas tradicionais ou obsoletas.

Outra unidade importante é a de Educação em Saúde, que é responsável pelo programa de educação continuada do Hospital, que envolve cursos, simpósios, jornadas e outros eventos científicos. O IECS conta também com o Comitê de Ética em Pesquisa e com a Comissão Científica, que respaldam e examinam as condições e o escopo das pesquisas desenvolvidas internamente. Em 2015, foram 14 protocolos de pesquisa aprovados, propostos por médicos da Instituição e submetidos ao Comitê de Ética em Pesquisa.

Também vinculado ao IECS e credenciado pela Comissão Nacional de Residência Médica, o Programa de Residência Médica da Instituição já inclui formações voltadas a Medicina Intensiva e Anestesia.

Como reflexo das diversas ações de estímulo, o Hospital tem registrado participação cada vez mais expressiva de seus profissionais e colaboradores do corpo clínico em pesquisas, estudos e eventos científicos. Somente em 2015, houve 16 publicações de médicos credenciados em periódicos de alto impacto internacional.

## 14

protocolos de pesquisa foram aprovados pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Instituição.

## 16

publicações em periódicos de alto impacto foram realizadas pelo corpo clínico do Hospital durante o ano.

### Educação superior em saúde

A área educacional do Hospital Alemão Oswaldo Cruz foi criada com o objetivo de contribuir para o aperfeiçoamento dos profissionais da saúde, transferindo aos alunos o conhecimento adquirido em 119 anos de atuação.

Desde 2014 credenciada como IES, a Faculdade de Educação em Ciências da Saúde (FECS) oferece, hoje, programas de graduação e pós-graduação *lato sensu* nas seguintes áreas:

- Tecnologia em Gestão Hospitalar: o curso de graduação está com sua segunda turma em andamento.
- Pós-graduação *lato sensu*, com foco nas áreas médicas (cirurgia bariátrica e metabólica; cirurgia robótica em urologia, ecocardiografia e clínica médica), de Enfermagem em Centro Cirúrgico, Enfermagem em Central de Material Esterelizado, Enfermagem em Unidade de Terapia Intensiva, Fisioterapia Hospitalar,

Nutrição Hospitalar, Psicologia e Gerontologia Hospitalar.

- MBA de Administração Hospitalar e Gestão em Saúde.
- MBA de Qualidade em Saúde: Gestão e Acreditação — desenvolvido em parceria com o Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA).
- MBA de Economia e Avaliação de Tecnologias em Saúde: desenvolvido em parceria com a Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (Fipe).

### Educação técnica

Além da FECS, outro braço da educação é a Escola Técnica de Educação em Saúde (ETES), que encerrou 2015 com oito turmas do curso de Técnico de Enfermagem, que tem carga horária de 1.800 horas, e uma turma de Extensão em Cuidador de Idosos, que tem carga horária de 60 horas.

---

ALUNA DO CURSO  
TÉCNICO EM  
ENFERMAGEM



### Parcerias nacionais e internacionais

Com o intuito de participar ativamente de redes globais de pesquisa e geração de conhecimento, o Hospital mantém parceria com instituições de renome, como a Stanford University School of Medicine – que contribui por meio dos conceitos do Health Improvement Program (HIP) aplicados ao Programa Bem-Estar, desenvolvido pelo Centro de Atenção à Saúde e Segurança do Colaborador.

A Stanford University também colabora diretamente com o Instituto de Educação e Ciências em Saúde do Hospital, por meio do Stanford Hospital & Clinics. São realizadas atividades regulares de intercâmbio de conhecimento, incluindo teleconferências para discussão de tendências e temas relevantes em medicina – abertas à participação de todo o corpo clínico e assistencial.

Outra atividade relevante são os *benchmarks* de práticas, modelos de gestão e projetos, realizados regularmente com hospitais norte-americanos de referência – como MD Anderson Cancer Center, Houston Methodist, Stanford Hospital e El Camino Hospital. Também são parceiros relevantes o Hospital Saint Thomas, na Inglaterra, e o University Medical Center Hamburg-Eppendorf, na Alemanha.

## Parceiros nacionais

- Anhembi Morumbi
- Universidade de São Paulo
- Universidade Federal de São Paulo
- Universidade São Camilo
- IGESP

## Parceiros globais

- Stanford Hospital & Clinics, Stanford University
- Stanford University School of Medicine
- Coimbra Genomics (parceira para desenvolvimento de modelo de medicina personalizada)

---

ESCOLA TÉCNICA  
DE EDUCAÇÃO  
EM SAÚDE



**FACULDADE DE EDUCAÇÃO EM CIÊNCIAS DA SAÚDE - FECS**

**Curso Superior**

**TECNOLOGIA  
EM GESTÃO HOSPITALAR**

**PÓS-GRADUAÇÃO**

**Especialização  
Multiprofissional**

**ENFERMAGEM EM CENTRO  
CIRÚRGICO RPA E CME**

**ENFERMAGEM EM TERAPIA  
INTENSIVA**

**FISIOTERAPIA  
HOSPITALAR**

**GERONTOLOGIA**

**PSICOLOGIA HOSPITALAR  
COM ÊNFASE EM TERAPIA  
COGNITIVA**

**NUTRIÇÃO HOSPITALAR**

**MBA's**

**ECONOMIA E ATS  
PARCERIA FIPE**

**QUALIDADE EM SAÚDE:  
GESTÃO E ACREDITAÇÃO  
PARCERIA CBA**

**ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR  
E GESTÃO DA SAÚDE  
PRIMEIRA TURMA EM 2015**

**Especialização Médica**

**CPG EM CIRURGIA  
BARIÁTRICA E METABÓLICA**

**CPG EM  
ENDOSCOPIA**

**CPG EM  
ECOCARDIOGRAFIA**

**CPG EM CIRURGIA  
ROBÓTICA EM UROLOGIA**

**ESCOLA TÉCNICA DE EDUCAÇÃO EM SAÚDE - ETES**

**CURSOS TÉCNICOS**

**Curso Técnico  
em Enfermagem**

**CURSO TÉCNICO EM  
CUIDADOS DE IDOSOS**



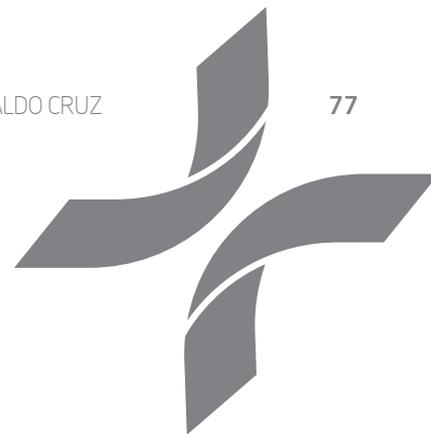


**RESPONSABILIDADE  
SOCIAL**



---

UNIDADE DE  
SUSTENTABILIDADE  
MOOCA



Para o Hospital, a responsabilidade social é um requisito de gestão que norteia seus investimentos para contribuir ativamente com o aprimoramento da saúde brasileira.

Para exercer papel de liderança, além do apoio e assistência à comunidade, são desenvolvidos projetos em convênio com a Prefeitura Municipal de São Paulo e com o Ministério da Saúde.

Desde 2008, a Instituição é um dos hospitais de excelência vinculados ao Programa de Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS), ação internacionalmente reconhecida do Ministério da Saúde que busca fortalecer o SUS com apoio de seis instituições de saúde filantrópicas do País.

A partir de uma lista de temas prioritários, definidos pelo Ministério, cada hospital parceiro deve apresentar projetos para execução em um período de três anos, nas áreas de estudos de avaliação e incorporação de tecnologia, capacitação de recursos humanos, pesquisas de interesse público em saúde e desenvolvimento de técnicas e operação de gestão em serviços de saúde.

Nos últimos anos, o compartilhamento de conhecimento tem sido um dos destaques, com a replicação em escala nacional de processos, protocolos e procedimentos que contribuem para a melhoria da saúde pública do País, por meio da contratação efetiva de serviços, do uso racional de recursos e do planejamento e monitoramento de indicadores e projetos em diferentes regiões.

Em 2015, cerca de R\$ 42 milhões foram investidos pela Instituição nas iniciativas voltadas ao Proadi-SUS. Para o triênio 2015-2017, são planejados recursos da ordem de R\$ 168 milhões, contemplando até 18 projetos. Desse total, 11 foram iniciados e dois já foram concluídos em 2015, restando nove em andamento, e outros sete estão em fase de apreciação do Ministério da Saúde para, em seguida, realizar sua implantação.

Tais medidas reforçam o compromisso do Hospital com a sociedade e refletem, por meio da filantropia, o modelo de cuidado e atenção à saúde que marca suas atividades. Nos hospitais apoiados, têm sido mapeadas melhoras significativas na qualidade dos serviços prestados.

**R\$ 168 MILHÕES**

SERÃO INVESTIDOS PELO HOSPITAL, NO TRIÊNIO 2015-2017, NAS INICIATIVAS VOLTADAS AO PROADI-SUS.



SERVIÇO DE  
RASTREAMENTO  
MAMOGRÁFICO  
ITINERANTE -  
"MAMA MÓVEL"

## PROJETOS PROADI-SUS

Triênio 2015-2017

Projeto de Desenvolvimento de Avaliação  
de Tecnologias em Saúde - DATS

Gestão para Educação Permanente dos  
Profissionais da Rede Atenção às Urgências

Gestão de Equipamentos

Capacitação, comunicação e  
desenvolvimento em PCDT e  
Monitoramento de Horizonte Tecnológico

Capacitação e Formação em  
Pesquisa Clínica

Programa de Capacitação em Preceptoria  
de Residência Médica

Projeto Assistencial

Reestruturação de Hospitais Públicos

Programa SOS Emergências

Projeto Mapa da Saúde  
finalizado em 2015

Projeto Telemedicina para o Acidente  
Vascular Cerebral  
finalizado em 2015

## Projetos em execução

No ano de 2015, o Hospital Alemão Oswaldo Cruz avançou em projetos de relevância. Na área temática da capacitação de recursos humanos, há um projeto amplo que busca a qualificação dos profissionais e a otimização de fluxos na Rede de Atenção às Urgências, dando continuidade ao movimento de ampliação do acesso e melhoria na assistência à saúde no SUS. Os problemas relacionados à resolubilidade e garantia da integralidade da assistência, em função de questões estruturais e de processos, planejamento pouco efetivo, gerenciamento deficitário e baixa profissionalização dos trabalhadores, entre outros, são auxiliados por ações da Instituição.

Na mesma temática, há os projetos em Avaliação de Tecnologias em Saúde, Curso de Capacitação em Pesquisa Clínica, Preceptoria de Residência Médica, Protocolos Clínicos e Monitoramento de Horizonte Tecnológico e Projeto de Gestão de Equipamentos, que capacitam profissionais atuantes em suas respectivas áreas, colaborando, também, em estudos de avaliação e incorporação da tecnologia.

Projetos na área de desenvolvimento de técnicas e operações de gestão em serviços de saúde proporcionam aperfeiçoamento de processos, efetividade no atendimento e garantia de melhores desfechos clínicos aos pacientes assistidos.

O projeto Mapa da Saúde, que atuou em estudos de avaliação e incorporação de tecnologia, com um sistema de *business intelligence* com georreferenciamento, também é destaque nas ações desenvolvidas em parceria com o Proadi-SUS.

Ainda no âmbito de parcerias com a Prefeitura Municipal de São Paulo, o Hospital Alemão Oswaldo Cruz, em sua Unidade de Sustentabilidade localizada na Mooca, realiza consultas, exames diagnósticos e procedimentos minimamente invasivos, proporcionando serviços de média e alta complexidade à demanda reprimida no município.

**23 mil**  
PACIENTES ATENDIDOS.



UNIDADE DE  
SUSTENTABILIDADE  
MOOCA

## Unidade de Sustentabilidade Mooca

Inaugurada em 23 de março de 2010, a unidade ambulatorial sedia, desde então, uma série de projetos de capacitação e desenvolvimento de profissionais de saúde, além do atendimento aos pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS).

Em 2015, os projetos de responsabilidade social deram sequência aos trabalhos desenvolvidos em anos anteriores; duas iniciativas, em especial, se destacaram. A primeira é o Serviço de Referência para Diagnóstico de Câncer de Mama (SDM), desenvolvido como evolução do Programa Integrado de Controle do Câncer Mamário - do triênio 2011-2014.

A fim de sistematizar todo o ciclo de apoio à população sobre o assunto, desde a saúde preventiva até o tratamento e seguimento

dos casos de câncer de mama, o projeto é um mecanismo para garantir acesso, resultados, qualidade e segurança da comunidade.

O plano de trabalho propôs, entre outras ações, a realização de 30 cirurgias de reconstrução em pacientes vinculadas ao projeto e submetidas a mastectomia em anos anteriores; finalização do tratamento de radioterapia em pacientes que iniciaram o tratamento no ano anterior; manter as ações de rastreamento mamográfico e diagnóstico em patologias mamárias para as mais de 16 mil mulheres cadastradas; promover acesso a exames e diagnósticos de patologias mamárias; elaboração de programa de educação continuada; e implantação do Serviço de Rastreamento Mamográfico Itinerante - "Mama Móvel" (unidade móvel equipada com mamógrafo).

**23.787**

atendimentos clínicos realizados no Serviço de Referência para Diagnóstico de Câncer de Mama (SDM), na Unidade de Sustentabilidade da Mooca

No total, em 2015 foram realizados 23.787 atendimentos clínicos no projeto, contemplando consultas a nutricionista, psicóloga, assistente social, mastologista, oncologista, cirurgião plástico, fisioterapeutas e outras especialidades.

Paralelamente, foram realizadas 8.106 mamografias, 3.954 ultrassonografias de mama e 246 procedimentos diagnósticos e cirúrgicos. No geral, todas as metas de resultados pretendidos foram superadas, de 16% a 48%.

Além disso, a Unidade de Sustentabilidade Mooca realiza o Projeto Assistencial para Realização de Procedimentos Diagnósticos e Cirúrgicos, promovido em parceria com a Prefeitura de São Paulo para reduzir a demanda reprimida por serviços de média e alta complexidade no município.

## Ações na comunidade

Uma das ações especiais executadas pela equipe dos projetos da Unidade de Sustentabilidade Mooca resultou no atendimento, em 2015, da comunidade da Subprefeitura de Santana/Tucuruvi, na zona Norte de São Paulo. Por meio de uma unidade móvel de mamografia, foram ofertadas mais de 8,8 mil vagas para atendimentos. De abril a dezembro, foram aplicadas 6.873 mamografias.

Além disso, foi realizada uma ação na zona Sudeste da capital paulista, para estimular a prevenção da dengue. Com apoio de 65 profissionais, entre médicos, técnicos de enfermagem, enfermeiros e equipe administrativa, foram realizados 2.476 atendimentos de adultos e crianças, além de transferências para hospitais de referência, e 2.293 hemogramas.

No eixo de exames diagnósticos, foram realizadas 1.008 densitometrias ósseas, 988 tomografias computadorizadas e 866 colonoscopias. Com relação às cirurgias, foram quase 200 procedimentos, distribuídos da seguinte forma:

**102**  
Cirurgias bariátricas.

**18** Cirurgias de mão  
(túnel do carpo e dedo em gatilho).

**37**  
artroplastias de quadril.

**39**  
artroscopias de joelho  
(recuperação de ligamento/menisco).

---

BOSQUE  
BEM-ESTAR

## GESTÃO AMBIENTAL

Em 2015, o Hospital manteve as iniciativas de monitoramento dos impactos ambientais, com foco na ecoeficiência e em temas como energia e resíduos.

O Hospital Alemão Oswaldo Cruz convive com o desafio de trabalhar a ecoeficiência e a sustentabilidade em sua gestão cotidiana. Aspectos como uso de água e energia e disposição de resíduos convencionais e lixo hospitalar são altamente relevantes para a Instituição, estimulando a adoção de medidas de conscientização e métodos construtivos e de operação mais avançados.

Um dos exemplos recentes de preocupação da Instituição com o uso racional de recursos naturais é a obtenção da certificação Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) for New Constructions para o mais novo prédio do complexo hospitalar, a Torre E.

**LEED GOLD**  
Obtenção da certificação para a Torre E considerou uma série de melhorias em eficiência energética, gestão de recursos hídricos e arquitetura.

Abrangendo internação, UTI e serviços como o Premium, o edifício foi projetado e construído seguindo uma série de diferenciais de ecoeficiência, incluindo sistema solar de aquecimento de água, aplicação de água de reúso coletada das chuvas e de minas no subsolo para os banheiros e jardins, arquitetura direcionada para a maior captação de luz solar, sistema de climatização de alta eficiência, vagas especiais para veículos de baixa emissão e baixo consumo (como híbridos) e bicicletários.

A obtenção da certificação LEED vinculou-se ao registro do projeto junto ao Green Building Council (GBC), seguido de uma minuciosa autoria para confirmar a execução dos itens previstos em projeto, seguindo as diretrizes preconizadas pelo manual LEED.



## TABELA IBASE

### Demonstração do Valor Adicionado em 31 de dezembro\*

Em milhares de reais

DESCRIÇÃO	2015		2014	
<b>1. Receitas</b>	592.741		529.547	
<b>2 - Insumos adquiridos de terceiros</b>	(284.861)		(262.573)	
<b>3 - Valor adicionado bruto</b>	307.880		266.974	
<b>4 - Retenções: depreciações e amortizações</b>	<b>(28.062)</b>		<b>(25.517)</b>	
<b>5 - Valor adicionado líquido produzido pela Entidade</b>	279.817		241.457	
<b>6 - Valor adionado recebido em transferência</b>	6.368		4.967	
<b>7 - Valor adicionado total a distribuir</b>	286.185		246.424	
<b>8 - Total distribuído:</b>				
<i>Governo</i>	56.505	20%	56.451	23%
<i>Colaboradores (CLT)</i>	168.599	59%	151.023	60%
<i>Terceiros</i>	12.670	4%	16.108	6%
<i>Retido na Entidade</i>	48.412	17%	22.842	11%
	286.185	100%	246.424	100%

\*Dados estruturados conforme parâmetros do IBASE

# BALANÇO SOCIAL ANUAL 2015

BASE DE CÁLCULO	2015 VALOR (MIL REAIS)	2014 VALOR (MIL REAIS)
Receita Líquida (RL)	589.635	557.223
Resultado operacional (RO)	54.714	33.983
Folha de pagamento bruta (FPB)	207.923	192.364

Indicadores Sociais Internos	2015 VALOR (MIL REAIS)			2014 VALOR (MIL REAIS)		
	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	2.958	1,42%	0,50%	2.009	1,04%	0,36%
Encargos sociais compulsórios	39.324	18,91%	6,67%	41.341	21,49%	7,42%
Previdência privada	2.331	1,12%	0,40%	1.865	0,97%	0,33%
Saúde	18.228	8,77%	3,09%	17.754	9,23%	3,19%
Segurança e saúde no trabalho	1.151	0,55%	0,20%	1.217	0,63%	0,22%
Educação	501	0,24%	0,09%	437	0,23%	0,08%
Cultura	44	0,02%	0,01%	26	0,01%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	2.828	1,36%	0,48%	2.466	1,28%	0,44%
Creches ou auxílio-creche	570	0,27%	0,10%	539	0,28%	0,10%
Participação nos lucros ou resultados	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	4.157	2,00%	0,70%	3.577	1,86%	0,64%
Total - Indicadores sociais internos	72.093	34,67%	12,23%	71.232	37,03%	12,78%

Indicadores Sociais Externos	2015 VALOR (MIL REAIS)			2014 VALOR (MIL REAIS)		
	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Educação	26	0,05%	0,00%	411	1,80%	0,07%
Cultura	1	0,00%	0,00%	23	0,10%	0,00%
Saúde e saneamento	533	1,10%	0,09%	471	2,06%	0,08%
Esporte	213	0,44%	0,04%	59	0,26%	0,01%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	46	0,10%	0,01%	49	0,22%	0,01%
Total das contribuições para a sociedade	819	1,69%	0,14%	1.013	4,43%	0,18%
Tributos (excluídos encargos sociais)	17.181	35,49%	2,91%	15.110	66,15%	2,71%
Total - Indicadores sociais externos	18.000	37,18%	3,05%	16.123	70,59%	2,89%

Indicadores Ambientais	2015 VALOR (MIL REAIS)			2014 VALOR (MIL REAIS)		
	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	222	0,46%	0,04%	204	0,89%	0,04%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Total dos investimentos em meio ambiente	222	0,46%	0,04%	204	0,89%	0,04%
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa	cumpriu de 0 a 50% da meta			cumpriu de 0 a 50% da meta		

Indicadores do Corpo Funcional	2015			2014		
Nº de colaboradores (CLT) ao final do período		2.339			2.246	
Nº de admissões durante o período		449			457	
Nº de terceirizados(as)		194			1.433	
Nº de estagiários(as)		37			45	
Nº de colaboradores (CLT) acima de 45 anos		468			447	
Nº de mulheres que trabalham na empresa		1.484			1.412	
% de cargos de chefia ocupados por mulheres		75%			76%	
Nº de negros(as) que trabalham na empresa		14			22	
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)		2%			2%	
Nº de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais		11			3	

Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2015			2014		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa		1 para 91			1 para 114	
Número total de acidentes de trabalho		98			71	

Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2015			2014		
	Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	<input type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) colaboradores (CLT)	<input type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) colaboradores (CLT)	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) + Cípa	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) colaboradores (CLT)	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) + Cípa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input checked="" type="checkbox"/> segue as normas da OIT	<input type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input checked="" type="checkbox"/> segue as normas da OIT	<input type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) colaboradores (CLT)	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) colaboradores (CLT)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) colaboradores (CLT)	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) colaboradores (CLT)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	<input type="checkbox"/> não são considerados	<input type="checkbox"/> são sugeridos	<input checked="" type="checkbox"/> são exigidos	<input type="checkbox"/> não são considerados	<input checked="" type="checkbox"/> são sugeridos	<input type="checkbox"/> são exigidos
Quanto à participação de colaboradores (CLT) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input checked="" type="checkbox"/> apoia	<input type="checkbox"/> organiza e incentiva	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input type="checkbox"/> apoia	<input checked="" type="checkbox"/> organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa: 1.650	no Procon: 6	na Justiça: 50	na empresa: 2.063	no Procon: 12	na Justiça: 56
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2015: 286.185			Em 2014: 246.424		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	20% para governo; 59% para colaboradores (CLT); 4% para terceiros e 17% retido			23% para governo; 61% para colaboradores (CLT); 7% para terceiros e 9% retido		

### Outras informações

A entidade é detentora do Certificado CEBAS.

Todos os colaboradores (CLT) recebem remuneração variável de acordo com desafios mensurados por metas definidas anualmente.

# CERTIFICAÇÕES E PRÊMIOS

2003



Certificação ONA Nível 2  
(Gestão integrada)

2005



Certificação ONA Nível 3  
(Excelência)

2007



Certificação Temos

2008



Re-certificação ONA Nível 3  
(Excelência)

2009



Certificação do Centro de  
Cirurgia Bariátrica



Acreditação JCI

2010



Certificação Temos

2011



Prêmio  
Gestão com Qualidade

2012



Certificação Centro de Endoscopia SOBED



Reacreditação JCI



Programa Bem Estar.  
Prêmio Nacional de Qualidade de Vida

2013



Certificação Temos



Serviço de Nutrição  
Selo Green Kitchen



Prêmio Saúde  
Programa Bem-Estar

2014



JCI: Avaliação de extensão - Torre E



Certificação Centro de Endoscopia SOBED

2015



Reacreditação JCI



Certificação Leed Gold

RELATÓRIO ANUAL 2015  
HOSPITAL ALEMÃO OSWALDO CRUZ

DIREÇÃO

Paulo Vasconcellos Bastian  
*Superintendência Executiva*

COORDENAÇÃO GERAL

Melina Beatriz Gubser  
*Gerência de Marketing e Comunicação*

SUPERVISÃO

Claudete Cardenette Jensen  
*Supervisão de Marketing e Comunicação*

COORDENAÇÃO EDITORIAL

Michelle Barreto  
*Analista de Comunicação Institucional*

APOIO DE PRODUÇÃO

Debora Guedes Fernandes Soares  
*Analista de Marketing*

PROJETO GRÁFICO E EDITORIAL

Report Sustentabilidade

FOTOS

Lalo de Almeida  
Imagens do acervo do Hospital

IMPRESSÃO

Centrográfica Editora & Gráfica

---

A INSTITUIÇÃO FOI A PRIMEIRA DO ESTADO DE SÃO PAULO A ADQUIRIR O INTRABEAM®, EQUIPAMENTO DE RADIOTERAPIA INTRAOPERATÓRIA.





Hospital Alemão  
**OSWALDO CRUZ**

*Precisão para tratar, vocação para cuidar*





Hospital Alemão  
**OSWALDO CRUZ**

*Precisão para tratar, vocação para cuidar*

---

**COMPLEXO HOSPITALAR**

Rua Treze de Maio, 1.815  
Bela Vista ▪ CEP 01323-020  
São Paulo ▪ SP  
Telefone: (11) 3549-1000

**UNIDADE CAMPO BELO**

Av. Vereador José Diniz, 3.457  
Sobreloja  
Campo Belo ▪ CEP 04616-003  
São Paulo ▪ SP  
Fone: (11) 2344-2700

**CENTRO DE OBESIDADE E DIABETES**

Rua Cincinato Braga, 37 - 5º andar  
Bela Vista ▪ CEP 01333-011  
São Paulo ▪ SP  
Fone: (11) 3549-0401 / 0402

[www.hospitalalemao.org.br](http://www.hospitalalemao.org.br)

 /HospitalAlemaoOswaldoCruz