

RELATÓRIO INTEGRADO 2022



OSWALDO CRUZ
HOSPITAL ALEMÃO



HOSPITAL ALEMÃO OSWALDO CRUZ
RELATÓRIO INTEGRADO
2022



OSWALDO ALVES

25
ANOS

CUIDANDO DE VOCÊ

Sumário

6

BEM-VINDO(A) AO OSWALDO CRUZ

- 8 Nossos indicadores em 2022
- 12 Mensagem do presidente do Conselho Deliberativo
- 14 Mensagem do diretor-presidente

16

NOSSA ESSÊNCIA

- 20 Nosso propósito
- 21 Missão, visão e valores
- 22 História e atualidade
- 24 Nossas unidades
- 30 Modelo de negócios
- 32 Governança corporativa
- 36 Ética, integridade e gestão de riscos

40

SER A MELHOR ESCOLHA: NOSSA ESTRATÉGIA

- 46 Planejamento e metas
- 48 Indicadores estratégicos
- 52 Nossa agenda ESG

56

A SERVIÇO DA VIDA: RELAÇÕES DE IMPACTO

- 62 Cuidado centrado no paciente e na família
- 68 Qualidade, segurança e desfechos clínicos
- 74 Gente e cultura
- 88 Desenvolvimento do corpo clínico

92

CONHECIMENTO & SAÚDE DIGITAL

- 94 Dedicção à pesquisa
- 98 Inovação em saúde
- 102 Ensino e difusão do conhecimento

106

PROTAGONISMO NO DESENVOLVIMENTO DA SAÚDE

- 108 *Alta performance:* desempenho & projetos
- 116 Contribuição ao Sistema Único de Saúde (SUS)
- 122 Instituto Social Hospital Alemão Oswaldo Cruz
- 126 Meio ambiente e eficiência

136 SUMÁRIO GRI

150 CRÉDITOS

OSWALDO CRUZ

BEM-VINDO(A) AO

GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5

O Hospital Alemão Oswaldo Cruz apresenta a edição 2022 do *Relatório Integrado*, a fim de divulgar o desempenho da Instituição de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022, para colaboradores, associados, corpo clínico, fornecedores, pacientes, parceiros e comunidades.

Marcado pela celebração dos 125 anos do Hospital, o período também contou com evoluções relevantes em pesquisa, assistência, inovação e impacto social – temas que têm destaque ao longo do relato, balizados pelo planejamento estratégico e pela nova essência. De frequência anual, a elaboração do documento se baseia em diretrizes e estruturas de comunicação de resultados de referência internacional: os Padrões GRI (Global Reporting Initiative), em sua versão de 2021; e as diretrizes do *Framework* de Relato Integrado (<IR>) da IFRS Foundation. Também são seguidas as diretrizes da Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca).

Ao final de 2022, a Instituição promoveu uma revisão de sua materialidade – listagem de temas ambientais, sociais e de governança (ESG, na sigla em inglês) obtida a partir da análise de percepção e relevância na visão da liderança e dos públicos de relacionamento. Os capítulos do relatório são orientados a responder e abordar diretamente os tópicos priorizados (*saiba mais em Agenda ESG*).

O escopo dos indicadores financeiros e não financeiros divulgados abrange as unidades diretamente administradas pelo Hospital – Unidades Paulista e Campo Belo e Hospital Vergueiro. Também apresenta informações do Instituto Social Hospital Alemão Oswaldo Cruz e das unidades públicas administradas por contratos de gestão: Complexo Hospitalar dos Estivadores e Ambulatório Médico de Especialidades Dr. Nelson Teixeira (AMBESP). O conteúdo qualitativo explora, pontualmente, tópicos em desenvolvimento já no início de 2023, para melhor contextualização dos dados e da estratégia.

Com este *Relatório Integrado*, a Instituição mantém seu compromisso com a transparência e a prestação de contas e convida todos os *stakeholders* a conhecer os impactos de suas atividades, além de esclarecer dúvidas sobre o conteúdo do documento. Para isso, entre em contato pelo *e-mail* marketing@haoc.com.br.





Entenda +

Ícones, códigos e referências adotados neste relatório

TEMAS MATERIAIS

As aberturas de capítulos referenciam os temas prioritários ESG da Instituição por meio de ícones. Confira um exemplo

CONTEÚDOS GRI

A referência aos dados apresentados nas Normas GRI é feita em títulos ou ao longo do texto neste formato

ODS

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas são referenciados e relacionados aos temas materiais por meio de seus ícones

OUTROS FORMATOS

Este relatório é apresentado em três idiomas em sua versão completa. Além disso, a Instituição preparou uma versão digital, acessível por esse QR Code.



NOSSOS INDICADORES EM 2022

Os principais destaques do Hospital em seus temas materiais

SAÚDE, BEM-ESTAR E SEGURANÇA



+ de 1,5 mil acompanhamentos telefônicos de colaboradores com covid-19



+ de 25 mil atendimentos no Centro de Atenção à Saúde e Segurança do Colaborador (CASSC)

DIVERSIDADE, INCLUSÃO E EQUIDADE

Aumento de 5x na contratação de pessoas com deficiência

Realizamos uma pesquisa de percepção sobre diversidade, equidade e inclusão

Aderimos ao Movimento Mente em Foco (Pacto Global das Nações Unidas)



QUALIDADE E SEGURANÇA DO SERVIÇO E EXPERIÊNCIA DO PACIENTE



76%
de NPS em
2022



250
Embaixadores da
Experiência do
Paciente ativos

Adesão ao
NDNQI, com 11
indicadores para
monitoramento
e comparação
a uma rede de
570 hospitais do
mundo



**PESQUISA, INOVAÇÃO
E TECNOLOGIA**

R\$ 2,5 milhões
investidos em pesquisa,
ensino e educação



**TRANSPARÊNCIA E
RELACIONAMENTO COM
PÚBLICOS PRIORITÁRIOS**

Revisão e lançamento
da 3ª versão do Manual
de Conduta Ética

646

relatos recebidos
no Canal
Confidencial

PROMOÇÃO E ACESSO À SAÚDE



26

projetos em
andamento no
ciclo 2021-2023
do Proadi-SUS



+ de 276 mil
atendimentos no AMBESP

+ de 33 mil
atendimentos realizados no Complexo
Hospitalar dos Estivadores

103

projetos de
pesquisa em
andamento

170

publicações
em periódicos

Revisitação da matriz de materialidade contou com a participação de **+ de 1.300** respondentes; esse grupo foi composto por pacientes, colaboradores, corpo clínico, estudantes, parceiros de negócios e formadores de opinião, entre outros públicos

PRIVACIDADE E SEGURANÇA DE DADOS



Criação de nossa área de Proteção de Dados



Revisão do *roadmap* do Programa de Proteção de Dados da Instituição

RELAÇÕES GOVERNAMENTAIS E ADVOCACY

Integração e participação nos *benchmarks* e bancos de dados da Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp)



GESTÃO DE RESÍDUOS

310,40 toneladas de resíduos destinados para reciclagem

Adesão ao Projeto Hospitais Saudáveis e ao Desafio Resíduos de Serviços de Saúde

CONSUMO ENERGÉTICO (GJ)

Gás e diesel

16.724 em 2022 **x** **17.018,08** em 2021

Eletricidade

90.287,99 em 2022 **x** **102.914** em 2021

PRESIDENTE DO CONSELHO DELIBERATIVO

Nosso propósito:
servir à vida GRI 2-22



Com 125 anos de história celebrados neste ano de 2022, o Hospital Alemão Oswaldo Cruz viveu um importante período de consolidação e validação de seu posicionamento estratégico.

Na condição de instituição de saúde de alta complexidade e grande porte que é referência no País, seguimos lidando com um ambiente complexo no mercado de saúde, marcado por movimentos de verticalização e uma alta pressão inflacionária que afeta todos os *players* do ecossistema. Também há de se considerar os impactos da pandemia de covid-19, que seguiu produzindo picos de contágio, principalmente no primeiro semestre – sem

a letalidade das ondas anteriores, graças ao avanço da cobertura vacinal na população e ao conhecimento científico sobre o manejo dos casos mais graves.

Para lidar com este contexto, aceleramos uma série de transformações – da governança às práticas assistenciais – que asseguram a sustentabilidade da organização, o cumprimento da estratégia e os melhores resultados em saúde para nossos pacientes.

Durante o ano, tivemos como entrega fundamental da administração do Hospital a revisão de nossa Essência – que reúne a Missão, a Visão e os Valores da organização – à qual adicionamos ainda um propósito: Servir à Vida. Resultado de um processo construído de forma colaborativa, a partir da escuta de médicos, pacientes, gestores e equipes de toda a Instituição, a nova Essência não reescreve nossa história até aqui, mas reafirma, de forma objetiva e clara, nossa razão de ser – e por que queremos ser a escolha em cuidados em saúde para todos os nossos públicos.

A Essência também traduz aquilo que está em nossa estratégia: somos uma Instituição filantrópica, cuja eficiência e rentabilidade são fundamentais para a perenidade dos serviços prestados; e para seguirmos sendo referência nas especialidades médicas em que atuamos, impactando a saúde e a sociedade brasileira.

Junto deste trabalho, realizamos uma revisão da estrutura da governança corporativa do Hospital, com a reorganização dos comitês de assessoramento do Conselho Deliberativo, dando sequência aos movimentos de transição iniciados no ano anterior. Entraremos em 2023 com um Comitê de Sustentabilidade e Responsabilidade Social, que se soma ao Comitê Executivo ESG; além disso, estruturamos o Comitê de Finanças e Investimentos.

Essa revisão está em sintonia com nosso posicionamento quanto à agenda ambiental, social e de governança (ESG). Em 2022, fizemos um diagnóstico interno e revisamos nossa matriz de materialidade, com mais de 1,3 mil participações dos *stakeholders*. Cada vez mais, entendemos que pautas como a da inovação e tecnologia, da diversidade, da integridade e da promoção do acesso a tratamentos e assistência em saúde são indissociáveis da estratégia de negócio.

Em termos de desempenho financeiro, em 2022, tivemos um salto de 10% na receita líquida, que chegou a R\$ 1,24 bilhão, e crescimento de 21,3% no Ebitda, que foi de R\$ 104,5 milhões.

A satisfação de nossos pacientes quanto à sua experiência dentro do Hospital é um ponto crucial para nós. Este indicador, que compõe as prioridades do Planejamento Estratégico, ficou com um NPS consolidado de 76%, mesmo com o desafio de gerir picos de atendimento relacionados à covid-19.

Seguimos atentos à coordenação da jornada do paciente, entendendo suas necessidades e atendendo-as por meio de um Modelo Assistencial próprio. Ingressamos no NDNQI (National Database of Nursing Quality Indicators) e analisamos de forma contínua nosso desempenho em 11 indicadores assistenciais. Com isso, podemos comparar a nossa *performance* à de mais de 570 instituições hospitalares de todo o mundo.

O ano também foi de muito aprendizado para nossas frentes de Educação, Pesquisa, Inovação e Saúde Digital – nas quais seguimos investindo em gerar e difundir conhecimento de ponta, com foco em alta complexidade, por meio de ensino superior qualificado e das ações do

Centro Internacional de Pesquisa e do Centro de Inovação e Educação em Saúde – e em Sustentabilidade e Responsabilidade Social.

No Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS), estamos em nosso quinto triênio (2021-2023), trabalhando em temas que aprimoram a gestão pública e compartilham a nossa *expertise*. Para o triênio 2021-2023, o valor que será revertido a esses projetos será de aproximadamente R\$ 199 milhões.

Com o Instituto Social Hospital Alemão Oswaldo Cruz, contribuimos com a evolução da saúde pública, administrando o Complexo Hospitalar dos Estivadores e o Ambulatório Médico de Especialidades Dr. Nelson Teixeira (AMBESP), que mantém indicadores positivos, impactando a população da Baixada Santista.

Destaco, ainda, os frutos de nosso engajamento público quanto à sustentabilidade por meio da adesão ao Pacto Global das Nações Unidas. Aderimos a esta agenda e seus compromissos nos pilares de Meio Ambiente, Trabalho, Direitos Humanos e Anticorrupção ao final do ano e estamos empenhados em construir uma Instituição cada vez melhor em cada um deles.

Gostaria, por fim, de agradecer aos nossos associados, colaboradores, corpo clínico e assistencial, pacientes e parceiros pela travessia deste 2022 tão especial para o nosso Hospital. Acreditamos que, com uma Essência coerente com o modo como sempre atuamos, com uma estratégia e ambições condizentes com nossa responsabilidade e com o engajamento dos melhores profissionais, seguiremos sendo referência em cuidado, excelência médica e conhecimento, contribuindo positivamente para o mercado da saúde e para cada um dos cidadãos e cidadãs do País.

Weber Porto

Presidente do Conselho Deliberativo

DIRETOR-PRESIDENTE

MENSAGEM DO

Nossa missão:
**Ser protagonista
 no desenvolvimento
 da saúde** GRI 2-22



O Hospital Alemão Oswaldo Cruz dedicou esforços, neste complexo e dinâmico ano de 2022, para demonstrar a magnitude de seu propósito de Servir à Vida com excelência, precisão e responsabilidade.

Em um período marcado por desafios macroeconômicos, de pressão relacionada à covid-19, além de uma alta na procura de nossos pacientes por procedimentos e consultas, atuamos com foco em garantir o cumprimento do Planejamento Estratégico, desde a assistência até os processos e atividades de suporte.

Em termos operacionais, fortalecemos o diálogo com o sistema de saúde suplementar e tivemos um ano de recuperação de nossa produção com a retomada de procedimentos eletivos e atendimentos especializados,

que se combinou a um aumento de credenciamentos de operadoras em unidades como o Hospital Vergueiro, ao aquecimento do segmento de *check-up* e à evolução da área de gestão de saúde populacional, que cresceu 270% em número de vidas assistidas em comparação a 2021.

A inflação acumulada do setor de saúde suplementar e a alta no custo de materiais e insumos colocaram provedores de serviços como nós em posição de busca contínua pela eficiência com excelência. Por meio do diálogo aberto com nossos parceiros, buscamos soluções conjuntas e realizamos projetos para evitar desperdícios, otimizar fluxos e garantir a melhor experiência para nossos pacientes. Ao final do ano, nosso avanço em receita e Ebitda indicou que estamos no caminho certo.

Em 2022, refletimos profundamente sobre as especialidades médicas, uma vez que operamos no universo de alta complexidade, com tradição e reputação em muitas áreas de medicina e saúde. Este processo segue em curso e já se traduz na análise dos resultados e nos investimentos que fizemos. Também promovemos melhorias na assistência, com a implantação do programa Embaixadores da Experiência do Paciente, já com 250 participantes; a digitalização de processos na farmácia; e a melhoria em gestão e *performance* em diversos indicadores relacionados à qualidade, à segurança e aos desfechos clínicos.

Somados aos esforços para a gestão do capital humano, abrangendo colaboradores e corpo clínico, fechamos o ano com reconhecimentos importantes quanto ao zelo da Instituição por seus processos e sua gente: nossas Unidades de Terapia Intensiva (UTI) na Unidade Paulista e no Hospital Vergueiro conquistaram selos de alta *performance* da Epimed Solutions. E, pela segunda vez consecutiva, figuramos entre as Melhores Empresas para Trabalhar do setor de Saúde, na categoria de Hospitais, no *ranking* da Great Place to Work (GPTW).

Além da Saúde Privada, avalio 2022 positivamente nos demais pilares que fazem a Instituição: Educação, Pesquisa, Inovação e Saúde Digital; e Sustentabilidade e Responsabilidade Social. No primeiro, constituímos o Scientific Board – um fórum de discussão para gerar integração do conhecimento médico e fomento à geração de projetos que reúne profissionais de ponta da Instituição. Além disso, geramos mais de 150 publicações, incluindo dez trabalhos na renomada revista “Lancet”, mantivemos mais de cem projetos de pesquisa em andamento e encerramos o ano com 1.961 alunos matriculados em cursos técnicos, de graduação e pós-graduação. Some-se a isso os 1.496 alunos de pós-graduação pelo Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS). Outro destaque do ano foi o curso de Enfermagem, que recebeu sua avaliação do Ministério da Educação e obteve conceito máximo 5.

A Pesquisa, a Inovação e a Educação são também uma prioridade de nosso modelo de negócios, ao permitir a evolução da assistência prestada. Além de produzir e difundir conhecimento e incorporar tecnologias, elevamos nossa qualidade médica e assistencial e promovemos novas práticas que permitem o avanço da saúde.

No pilar de Sustentabilidade e Responsabilidade Social, além da adesão ao Pacto Global, passamos a integrar o desafio de resíduos do Projeto Hospitais Saudáveis. Também ampliamos de forma expressiva a recuperação de materiais recicláveis antes descartados como resíduos infectantes, graças à melhoria na coleta seletiva.

Destacaram-se, também, as entregas relacionadas ao Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS), com ações como publicações de alto impacto, participação em comitês gestores de saúde pública e promoção de cursos e oficinas sobre gestão e assistência, além de participações em eventos científicos. Saliento também a atuação do Instituto Social Hospital Alemão Oswaldo Cruz, na Baixada Santista: seguimos demonstrando resultados condizentes com nossa responsabilidade de gerir unidades públicas.

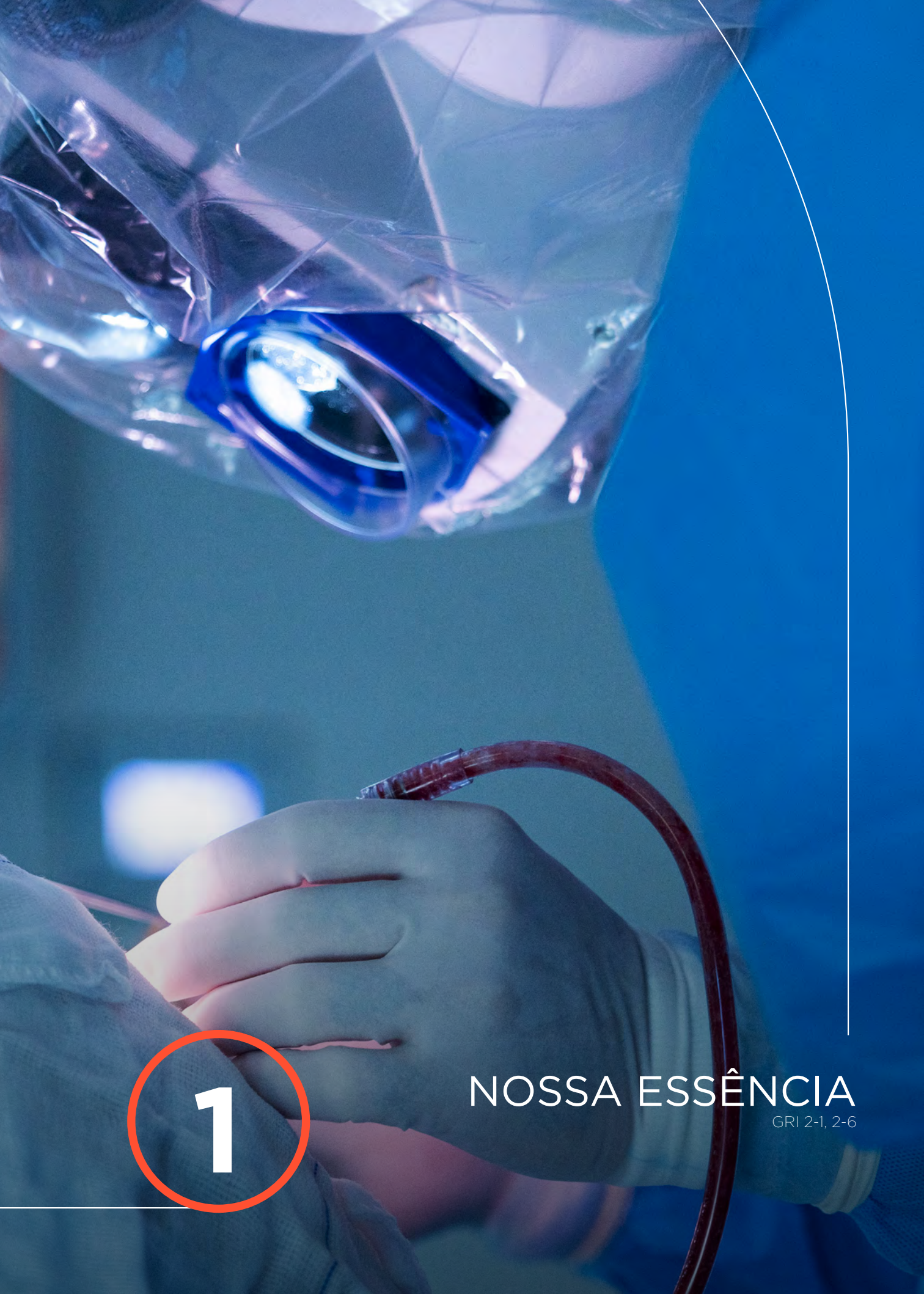
Por fim, não posso deixar de destacar nossa gratidão e nossa dedicação aos nossos 3.817 colaboradores e mais de cinco mil membros do corpo clínico cadastrado ativo, que seguiram dedicando suas vidas à saúde das pessoas. Estamos em um momento de aprimoramento de processos na gestão do capital humano, refletindo a revisão da essência e a estratégia institucional, e acredito que cada vez mais o olhar de retribuição, mérito e reconhecimento de quem faz nosso Hospital ser o que é deve ser valorizado. Nesse sentido, redefinimos políticas para a gestão do corpo clínico e daremos continuidade em 2023 às evoluções do Programa de Diversidade para que ele tenha uma abrangência que abarque toda a pluralidade do conceito.

Acredito que 2023 será um ano de grandes desafios para o ecossistema de saúde – que ainda se adequa às bases de um mundo transformado pela pandemia e pelas movimentações de mercado. Seguiremos fortemente demandados por soluções inovadoras e flexíveis para nossos pacientes, cujas necessidades devem ser antecipadas à base de pesquisa, incorporação de tecnologias e modernização. E teremos muitas oportunidades para expandir nosso negócio por meio da ampliação da presença da marca Hospital Alemão Oswaldo Cruz.

Estamos preparados para um novo ciclo de desenvolvimento. Agradeço a cada um que contribuiu para nosso desempenho neste ano e convido você a conhecer, neste relatório, uma síntese de nossos resultados e uma expressão do nosso protagonismo.

Dr. José Marcelo A. de Oliveira
Diretor-presidente



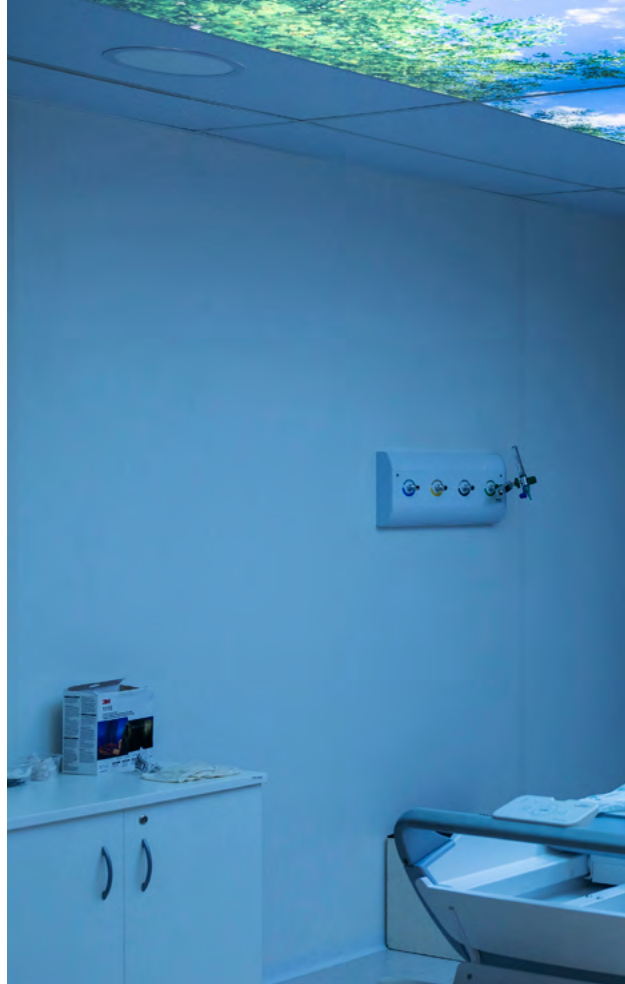


1

NOSSA ESSÊNCIA

GRI 2-1, 2-6

Com 125 anos de história celebrados em 2022, **o Hospital Alemão Oswaldo Cruz é um centro hospitalar de grande porte**, sediado em São Paulo (SP), **referência no País**



806

leitos de capacidade total instalada, considerando saúde pública e privada

A Instituição, de perfil filantrópico, tem suas origens na retribuição de imigrantes de língua alemã ao acolhimento que receberam no Brasil, por meio da estruturação de serviços assistenciais. Hoje, o Hospital concretiza seu propósito de Servir à Vida por meio de atividades que abrangem todo o ciclo da saúde – promoção de saúde, assistência, diagnóstico, tratamento, reabilitação, educação, pesquisa, saúde integral e impacto na sociedade – em várias especialidades médicas, como Oncologia, Aparelho Digestivo, Neurologia, Cardiologia, Ortopedia, Urologia, Obesidade e Diabetes, Nefrologia, entre outras.

Três pilares regem a atuação do Hospital: Saúde Privada; Educação, Pesquisa, Inovação e Saúde Digital; e Sustentabilidade e Responsabilidade Social. Para concretizá-los no dia a dia, a força de trabalho abrange 3.817

colaboradores diretos e mais de cinco mil médicos e odontólogos cadastrados ativos no corpo clínico ativo.

A estrutura operacional está no estado de São Paulo, com a Unidade Paulista e Unidade Campo Belo, o Hospital Vergueiro e as instituições dedicadas à formação técnica, superior e de pós-graduação nas áreas de gestão e saúde, todas situadas na capital paulista.

Como um Hospital de reconhecida excelência, mantém parceria com o Ministério da Saúde para desenvolver projetos do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS) com iniciativas em todo o País para aprimoramento da saúde pública.



**Receita
líquida
de
R\$ 1,24
bilhão,
10%
acima
do ano
anterior**

Além disso, por meio do Instituto Social Hospital Alemão Oswaldo Cruz, a organização está presente na Baixada Santista, com a administração do Complexo Hospitalar dos Estivadores e do Ambulatório Médico de Especialidades Dr. Nelson Teixeira (AMBESP).

A posição de protagonismo no ecossistema de saúde, somada ao contexto desafiador de mercado, ao enfrentamento à pandemia e ao compromisso com a sustentabilidade do negócio, levou o Hospital Alemão Oswaldo Cruz a viver evoluções em seu mapa estratégico, sua estrutura de liderança e sua essência.

Em 2022, foram revisados Valores, Missão, Visão e Propósito, reunidos em uma nova essência que traduz a razão de existir, os direcionamentos,

as entregas e os fundamentos de atuação da organização. O fortalecimento da governança ESG da Instituição, a manutenção das relações de parceria e ganho mútuo com operadoras em prol dos resultados em qualidade, segurança e desfechos clínicos para pacientes, além de engajar colaboradores e corpo clínico, foram o foco do Hospital.

Como reflexo desses esforços, a Instituição registrou em 2022 receita líquida de R\$ 1,24 bilhão – 10% acima do ano anterior – e registrou quase 430 mil atendimentos ambulatoriais e 32 mil cirurgias, considerando a Unidade Paulista, Unidade Campo Belo e o Hospital Vergueiro. Para atender o público, registrou capacidade instalada de 806 leitos, sendo 583 deles na saúde privada e 223 no âmbito público.

NOSSO PROPÓSITO

SERVIR À VIDA

Diante das diversas transformações pelas quais o setor da saúde vem passando, o Hospital Alemão Oswaldo Cruz revisitou, em 2022, a sua Essência, sua Visão, Missão e Valores



MISSÃO



Ser protagonista no desenvolvimento da saúde

- > Entregando a melhor experiência e o melhor resultado para nossos pacientes;
- > Pesquisando, educando e inovando para fazer avançar o conhecimento e a prática;
- > Impactando cada vez mais pessoas por meio do nosso compromisso social.

VISÃO



Ser a melhor escolha em cuidados de saúde na percepção de pacientes, médicos e todo o ecossistema em transformação.

VALORES



Acolhimento

Acolhemos com empatia e compaixão nossos pacientes e seus familiares, médicos e profissionais de saúde, para que se acolham entre si.

Colaboração

Valorizamos a abertura em todas as nossas relações, sempre dialogando e trabalhando juntos, de forma ética e transparente.

Excelência

Fazemos sempre melhor (*Immer Besser*) para alcançar a maior segurança e o melhor resultado para nossos pacientes, buscando empoderá-los e encantá-los em cada detalhe da sua experiência.

Inovação

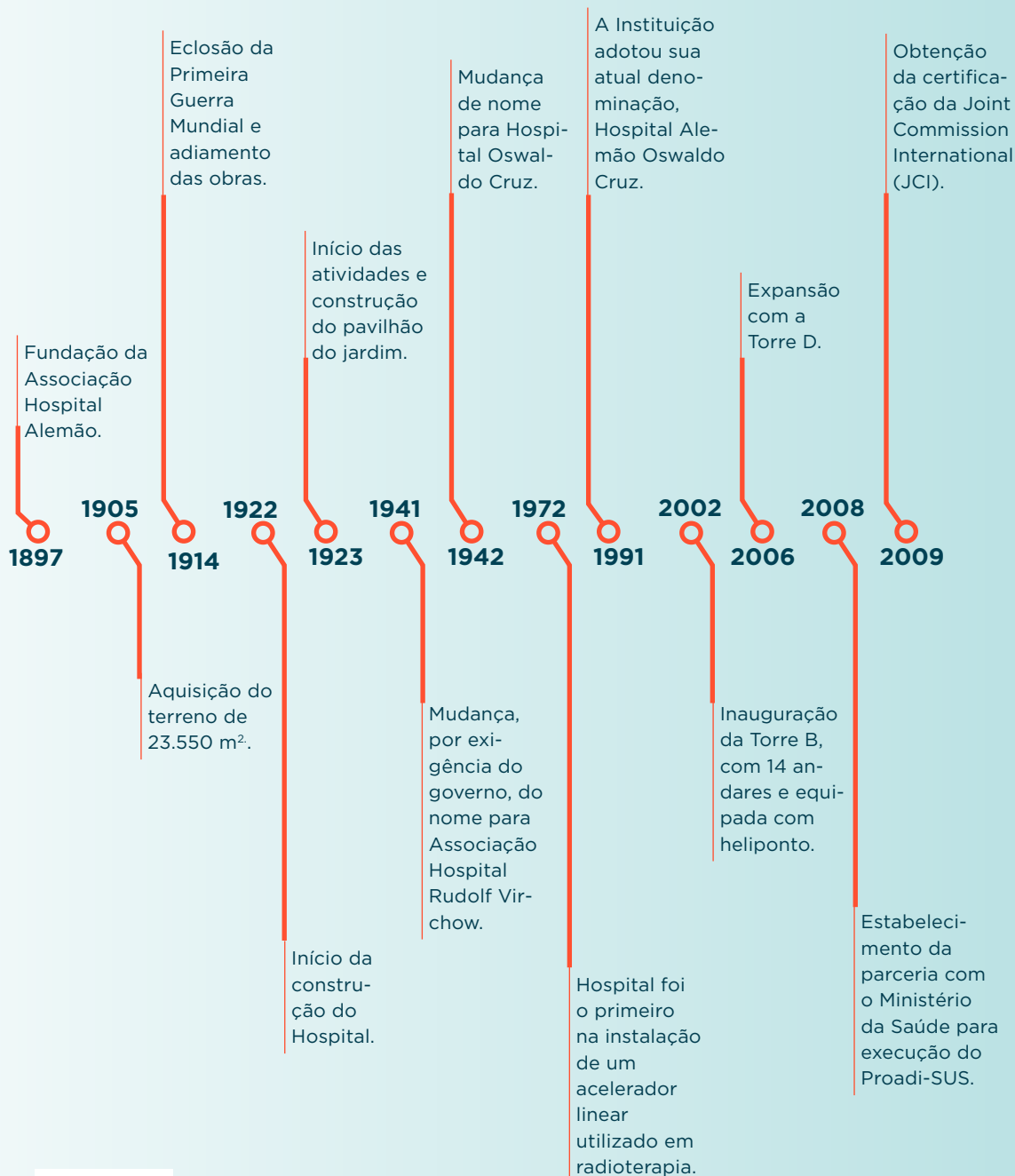
Somos movidos pela melhoria contínua, gerando novos conhecimentos, práticas e modelos de atuação que contribuem para o avanço disruptivo e incremental de um setor em constante transformação.

Vocação social

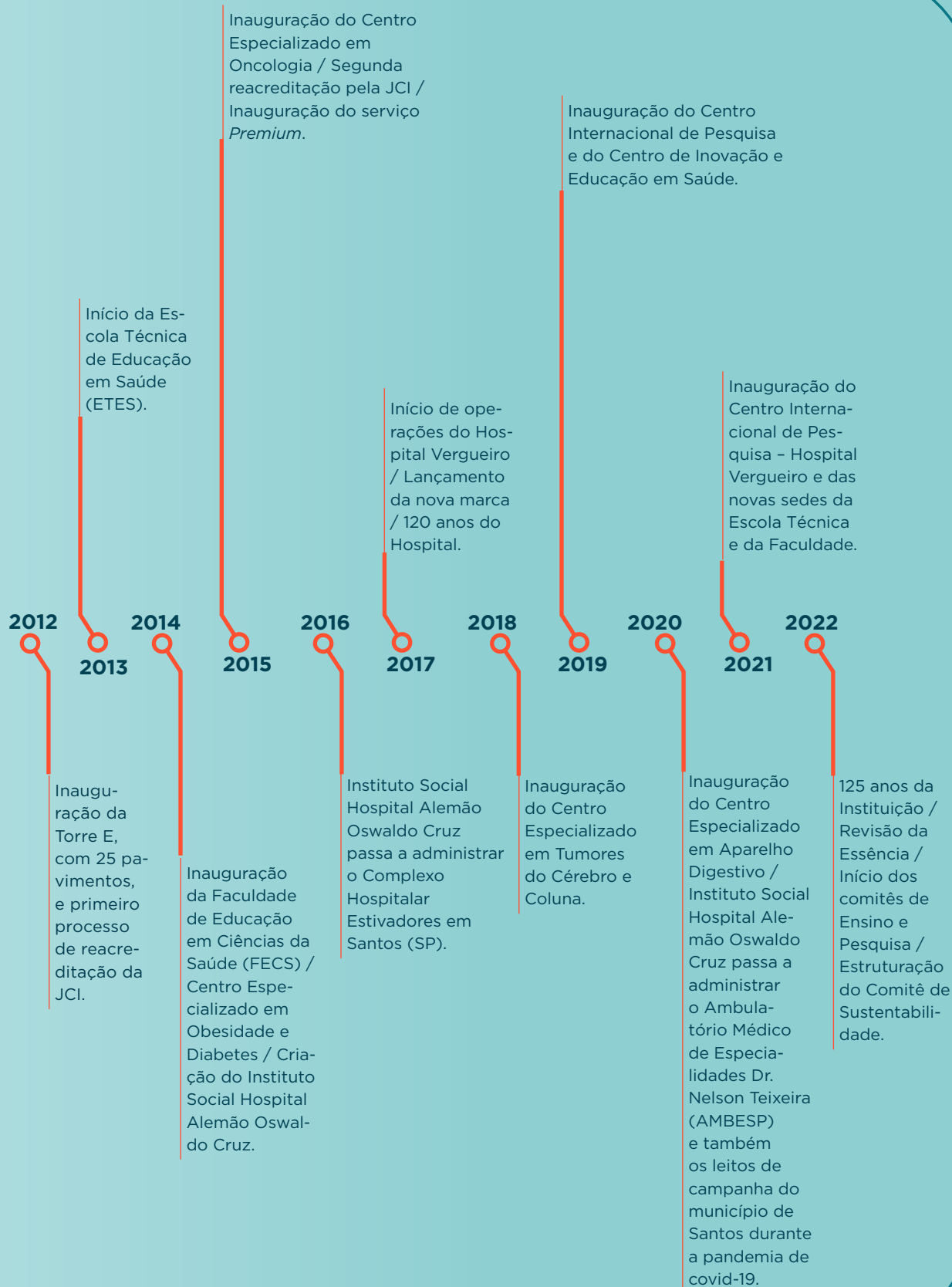
Contribuímos com a saúde para além da nossa Instituição, compartilhando nosso conhecimento e nossas práticas com o sistema público de saúde e outras organizações sociais

HISTÓRIA E ATUALIDADE

GRI 2-1



Confira mais detalhes sobre a nossa história no QR Code



UNIDADES

NOSSAS

GRI 2-6

Unidade Paulista

Estrategicamente situada na região da Avenida Paulista, a primeira unidade hospitalar da Instituição conta hoje com infraestrutura especializada para serviços assistenciais, diagnósticos, de tratamento e de pesquisa em medicina de alta complexidade. Nesta unidade, estão vários centros especializados – como os de Oncologia, Cardiologia, Urologia e Digestivo, entre outros.

Em números

97 MIL M² DE ÁREA CONSTRUÍDA

307 LEITOS DE INTERNAÇÃO

18 SALAS DE CIRURGIA

58 CONSULTÓRIOS

44 LEITOS DE UTI



Serviços e áreas por torre

A

Centro de Diagnóstico por Imagem |
 Centro Especializado em Oncologia
 | Centro Especializado em Ortopedia
 | Pronto Atendimento Clínico e
 Ortopédico | Nefrologia e Diálise
 | Neurofisiologia Clínica | Centro
 Internacional de Pesquisa



B

Centro Cirúrgico | Centro de Intervenção Cardiovascular | Centro de Especialidades Clínicas e Cirúrgicas | Unidades de Internação | UTI | Cardiologia Não Invasiva | Atendimento Ambulatorial | Endoscopia e Colonoscopia - Centro de Especialidades | Espaço de Conforto e Convivência dos Médicos | Central de Material e Esterilização (CME) | Restaurante dos Médicos

C

Pronto Atendimento | Emergência Cardiológica, Neurológica e Cirúrgica | Centro Cirúrgico | UTI

D

Centro Especializado em Aparelho Digestivo | Centro Especializado em Obesidade e Diabetes | Centro Especializado em Urologia | Restaurante dos Colaboradores e Área de Lazer e Convivência | Centro de Atenção à Saúde e Segurança do Colaborador (CASSC) | Farmácia | Unidades de Internação | Almojarifado

E

Unidades de Internação | Centro Cirúrgico | UTI | Apartamentos do Serviço *Premium* | Espaço de Conforto e Convivência dos Médicos | Área de Conveniência para Pacientes | Auditório | Unidade de Onco-Hematologia

Hospital Vergueiro

Oferece serviços assistenciais, ambulatoriais e cirúrgicos, além de áreas dedicadas ao transplante de medula óssea, pesquisa e centros especializados.

Em números

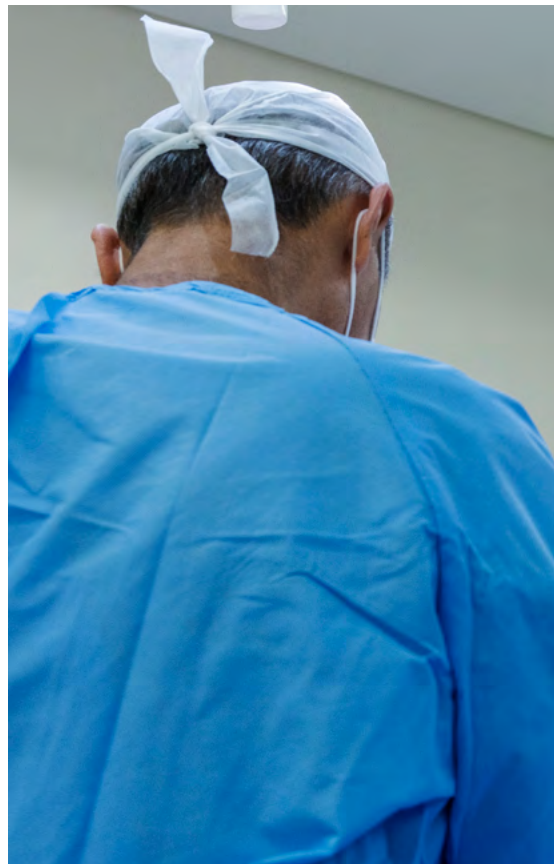
36,5 MIL M² DE ÁREA CONSTRUÍDA

202 LEITOS DE INTERNAÇÃO

13 SALAS DE CIRURGIA

30 LEITOS DE UTI

57 CONSULTÓRIOS



Unidade Campo Belo

Situada na zona sul de São Paulo, oferece ampla gama de serviços ambulatoriais, com destaque para o Centro Especializado em Check-up, além de clínicas especializadas em memória e tontura, serviços de endoscopia alta e colonoscopia e centro cirúrgico ambulatorial. Conta ainda com consultórios para diversas especialidades médicas.

Em números

2 MIL M² DE ÁREA CONSTRUÍDA

9 CONSULTÓRIOS

SALAS: 2 SALAS DE ULTRASSONOGRRAFIA |

2 POSTOS DE COLETA DE SANGUE | 2 SALAS

DE TESTE ERGOMÉTRICO |

1 SALA DE ECOCARDIOGRAMA |

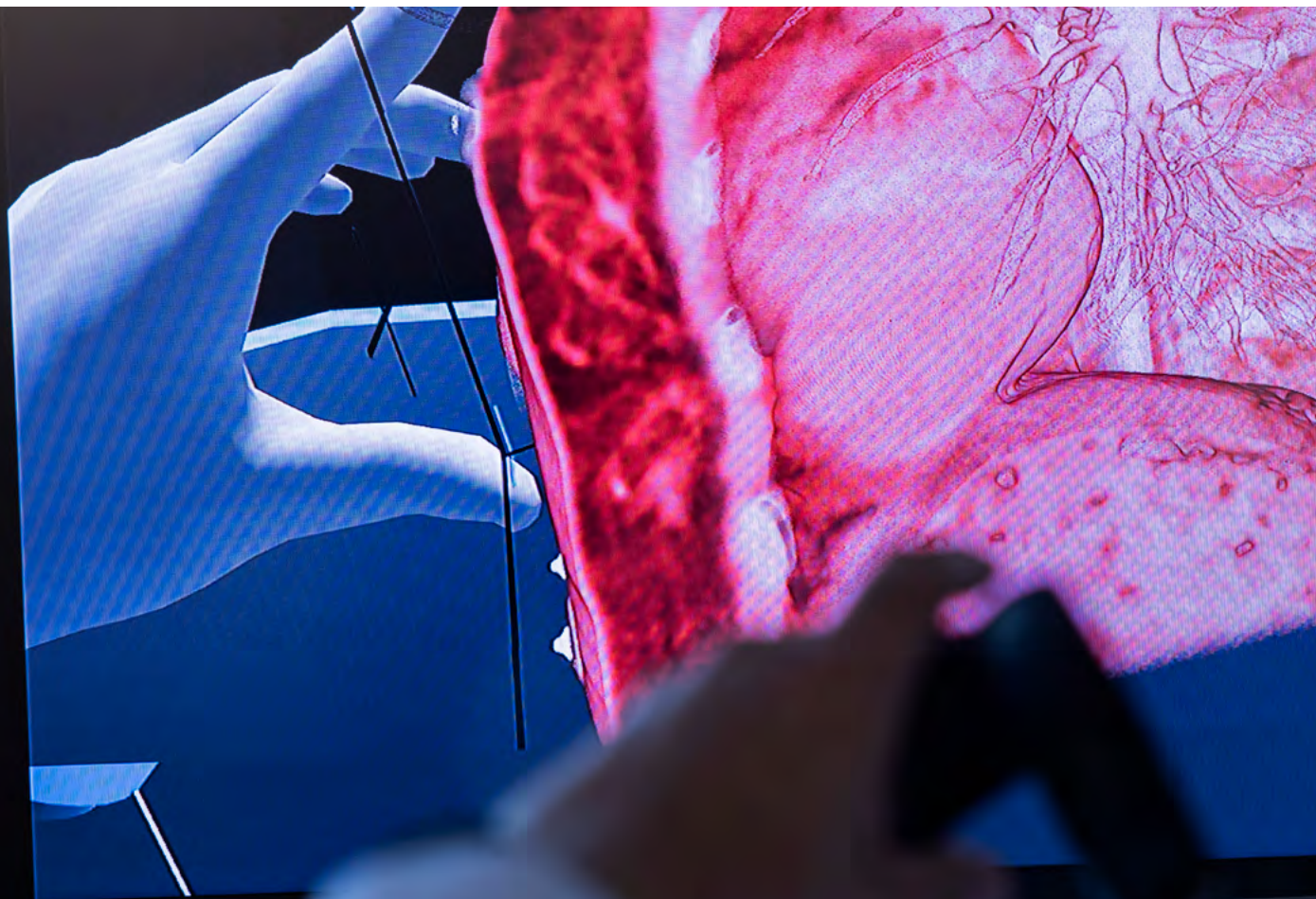
2 SALAS DE AUDIOMETRIA |

1 SALA DE IMPEDANCIOMETRIA |

2 SALAS DE DAY CLINIC E ENDOSCOPIA







Escola Técnica e Faculdade de Educação em Ciências da Saúde

Também na Avenida Paulista, contempla os espaços pedagógicos dedicados ao ensino em níveis técnico, superior e de pós-graduação.

Em números

980 M² DE ÁREA CONSTRUÍDA
8 SALAS DE AULA
**3 LABORATÓRIOS DE INFORMÁTICA,
REALIDADE VIRTUAL E
PRÁTICAS ASSISTENCIAIS**



Centro de Inovação e Saúde Digital

Situado na Avenida Paulista, acolhe uma incubadora e aceleradora de *startups*, um laboratório de ciência de dados, uma estação de educação e desenvolvimento de soluções em realidade virtual e aumentada e uma ilha de impressão 3D, bem como atividades do Centro Internacional de Pesquisa.

Em números

790 M² DE ÁREA CONSTRUÍDA

INSTITUTO SOCIAL HOSPITAL ALEMÃO OSWALDO CRUZ: UNIDADES PÚBLICAS ADMINISTRADAS

Complexo Hospitalar dos Estivadores

Sob gestão do Instituto Social Hospital Alemão Oswaldo Cruz desde 2016, o Complexo Hospitalar dos Estivadores é um hospital cirúrgico eletivo e maternidade. Durante a pandemia de covid-19, teve papel essencial no atendimento à população da Baixada Santista. Localizada em Santos (SP), a unidade é referência regional para gestantes e recém-nascidos de alto risco. Faz parte da Aliança pelo Parto Seguro e Respeitoso, além de contar com Pronto Atendimento Obstétrico, Centro de Endometriose, Cirurgia Endovascular, Tomografia e Ambulatório.

Em números

11,6 MIL M² DE ÁREA CONSTRUÍDA

223 LEITOS (CAPACIDADE TOTAL INSTALADA)

6 SALAS DE CIRURGIA

Ambulatório Médico de Especialidades Dr. Nelson Teixeira (AMBESP)

Desde 2020, é administrado pelo Instituto Social. Oferece 16 mil consultas médicas por mês em 34 especialidades. Conta com oito especialidades não médicas e também é um centro diagnóstico com uma gama variada de exames. No Centro Cirúrgico realiza endoscopias, colonoscopias, procedimentos oftalmológicos, urológicos e biópsias.

Em números

4,4 MIL M² DE ÁREA CONSTRUÍDA

21 CONSULTÓRIOS

1 SALA DE CIRURGIA

OSWALDO CRUZ: um hospital de grande porte e alta complexidade

Modelo de Negócios

Apresentamos nosso processo de geração de valor, capitais acessados e a nossa contribuição para o desenvolvimento da saúde no País

NOSSOS RECURSOS

REPUTACIONAL

Somos uma instituição filantrópica centenária. Nossa contribuição para o desenvolvimento da saúde de alta complexidade nos tornou referência no País

FINANCEIRO

Nossos recursos financeiros incluem capital próprio provenientes de atendimentos particulares, operadoras de planos de saúde e autogestão. Todo capital gerado é reinvestido na própria organização

HUMANO

Nosso time é orientado para a execução da estratégia de negócio, juntamente com um corpo clínico e assistencial de excelência preparado para cuidar de forma acolhedora dos nossos pacientes. Construímos uma rede sólida de parcerias com fornecedores, pesquisadores e especialistas, pautada em princípios de ética e colaboração mútua

INTELECTUAL

Somos movidos pela melhoria contínua e elevados padrões de qualidade, que diferenciam os serviços que prestamos. Nossos investimentos em pesquisa, inovação e educação são a base de todo o conhecimento e experiência adquirida em 125 anos de existência

INFRAESTRUTURA

Contamos com uma estrutura moderna e multidisciplinar, composta por equipamentos de alta tecnologia, profissionais altamente qualificados e um sistema de gestão de informações seguro, garantindo a total privacidade do paciente

ATIVIDADES CENTRAIS

SAÚDE PRIVADA

Temos como foco a qualidade, a segurança, o desfecho clínico e a experiência do paciente. Os atendimentos são realizados com apoio de tecnologia de ponta para cirurgias ainda mais precisas

EDUCAÇÃO, PESQUISA, INOVAÇÃO E SAÚDE DIGITAL

Geramos e disseminamos conhecimento por meio de investimentos para a promoção da inovação, da pesquisa e da educação. Capacitamos talentos e apoiamos o desenvolvimento de profissionais por meio de cursos técnicos, de graduação e pós-graduação

SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIAL

Adotamos as melhores práticas de governança corporativa, ética e *compliance*, o que nos permite agregar excelência ao Sistema Único de Saúde (SUS), por meio de parcerias de valor compartilhado para a gestão de instituições públicas. Contribuímos para o desenvolvimento de políticas públicas que fortaleçam o avanço sistêmico da Saúde no Brasil

GERAÇÃO DE VALOR



Compartilhamento de conhecimento e práticas com outras instituições



Levar a mais pessoas uma medicina de excelência com acolhimento e previsibilidade de custos



Medicina de alta *performance*, que entrega a melhor experiência e resultado em saúde para o paciente



Nosso Modelo Assistencial Hospital Alemão Oswaldo Cruz® prevê assistência individualizada e integral, que coloca o paciente e o familiar no centro do cuidado

IMPACTOS



Geração de capital financeiro, permitindo reinvestimento em tecnologia, infraestrutura e desenvolvimento e remuneração de pessoas



Promoção e acesso à saúde, nas redes pública e privada; compartilhamento de práticas para aprimoramento da gestão de hospitais públicos e outras organizações sociais



Geração de conhecimento, por meio da educação e da pesquisa, além da promoção da inovação



Reestabelecimento da saúde do paciente, identificação e tratamento de doenças



Informação para a sociedade sobre hábitos saudáveis e prevenção de doenças



Modelo de gestão de cuidado em saúde para empresas, com promoção de saúde, diagnóstico, tratamento e pós-alta

SUBPRODUTOS E EXTERNALIDADES

- ✓ Tratamento e destinação adequada de resíduos
- ✓ Efluentes
- ✓ Gestão das emissões de tCO₂

CORPORATIVA

GRI 2-9

GOVERNANÇA

O ano de 2022 marca a consolidação das transformações de governança corporativa

O Hospital Alemão Oswaldo Cruz é estruturado como instituição filantrópica, com modelo orientado à geração de impactos positivos na saúde brasileira. Refletindo sua história e também em sintonia com os movimentos de profissionalização crescente de instituições de saúde no País, mantém regras estritas de profissionalismo na condução do negócio, a fim de preservar, criar e distribuir valor para todas as partes interessadas.

O ano de 2022 marcou a consolidação das transformações de governança corporativa iniciadas em 2021. A conclusão da transição de liderança, a revisão da estrutura de comitês de assessoramento do Conselho Deliberativo e um trabalho dedicado à atualização da essência da Instituição foram algumas das entregas relevantes do período.

A estrutura de governança é composta pela Assembleia Geral de Associados, pelo Conselho Deliberativo, o Conselho Fiscal, Comitês de Assessoramento do Conselho Deliberativo e a Diretoria-executiva.

INSTITUTO SOCIAL

Organização Social de Saúde, o Instituto Social Hospital Alemão Oswaldo Cruz é uma associação de direito civil privado sem fins lucrativos. Atendendo à legislação e às normas para este modelo organizacional, sua estrutura de governança é composta por Assembleia de Associados, Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Diretoria. O Conselho

de Administração pode ter até nove membros, com mandatos de quatro anos (sendo possível a reeleição), com presidente e vice-presidente indicados pelo Hospital Alemão Oswaldo Cruz. Já a Diretoria-executiva pode ter até três membros, um deles sendo o diretor-presidente. O Conselho Fiscal tem de três a seis membros, todos associados fundadores ou efetivos.

ASSEMBLEIA GERAL DE ASSOCIADOS DO HOSPITAL ALEMÃO OSWALDO CRUZ GRI 2-10

Reúne-se ordinariamente uma vez por ano, elegendo os membros dos conselhos Deliberativo e Fiscal. Também participam de reuniões trimestrais de acompanhamento. Cabe ao grupo discutir e votar demonstrações financeiras dos exercícios. Suas responsabilidades são descritas no Estatuto Social.

108 MEMBROS ATIVOS 1 REUNIÃO EM 2022

CONSELHO DELIBERATIVO GRI 2-10, 2-12

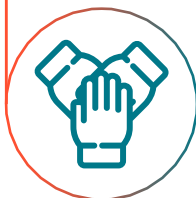
Trata-se do órgão de deliberação e orientação estratégica do Hospital, definindo as linhas gerais dos objetivos estratégicos, diretrizes de negócios e normas gerais de organização, operação e administração. O grupo deve ter no mínimo oito e no máximo dez membros e supervisionar a condução e execução do Planejamento Estratégico. O grupo também avalia o desempenho da Diretoria-executiva. Seus membros não são remunerados.

8 MEMBROS 18 REUNIÕES ORDINÁRIAS E EXTRAORDINÁRIAS EM 2022

CONSELHO FISCAL

Opera permanentemente em modelo colegiado, com três a seis membros, cuja função é garantir a conformidade fiscal e contábil do Hospital.

5 MEMBROS 8 REUNIÕES ORDINÁRIAS EM 2022



108
membros ativos na
Assembleia Geral
de Associados

COMITÊS DE ASSESSORAMENTO

Hoje, a Instituição conta com cinco comitês permanentes de assessoramento ao Conselho Deliberativo: Auditoria, Riscos e Integridade; Pessoas e Cultura; Finanças e Investimentos; Estratégia; e Sustentabilidade e Responsabilidade Social. Destes, os comitês de Finanças e Investimentos e de Sustentabilidade e Responsabilidade Social foram estruturados ao longo de 2022 para rodagem a partir de 2023. Os membros são elencados e destituídos pelo Conselho Deliberativo, com mandatos de três anos.

DIRETORIA EXECUTIVA

O grupo é composto de executivos cuja função é assegurar a excelência na implantação da estratégia de negócios do Hospital. Em 2022, passou por uma revisão de estrutura e hoje mantém postos para o cargo de Diretor-presidente e para os temas de Finanças, TI, Infraestrutura e Suprimentos; Operações e Negócios; Médica; Assistencial; Gente e Gestão; Educação, Pesquisa, Inovação e Saúde Digital; e Sustentabilidade e Responsabilidade Social. Todos os diretores são avaliados pelo Conselho Deliberativo do Hospital. Além deste grupo, há uma Diretoria Clínica, que, conforme instruções do Conselho Federal de Medicina (CFM), é eleita pelo corpo clínico aberto.

COMITÊS EXECUTIVOS

Prestam suporte à liderança na discussão de temas-chave da estratégia, com destaque para o Comitê Executivo de Experiência do Paciente e para o Comitê Executivo ESG (antes denominado Comitê Executivo de Sustentabilidade).

Composição da governança



GRI 2-11

HOSPITAL ALEMÃO OSWALDO CRUZ

CONSELHO DELIBERATIVO



WEBER PORTO
PRESIDENTE



JULIO MUÑOZ KAMPPF
CONSELHEIRO



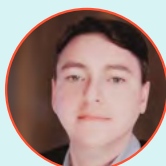
JOÃO CARLOS VISETTI
CONSELHEIRO



VALÉRIA CARMIGNANI
BARBOSA
CONSELHEIRA



RODOLFO SPIELMANN
CONSELHEIRO



FABIO MITTELSTAEDT
CONSELHEIRO



MICHAEL LEHMANN
CONSELHEIRO



RONALD SCHÄFFER
CONSELHEIRO

DIRETORIA CLÍNICA



MARCELO OLIVEIRA
DOS SANTOS
DIRETOR CLÍNICO



GILBERTO
TURCATO JUNIOR
VICE-DIRETOR
CLÍNICO

CONSELHO FISCAL



ROGER PETER JOSÉ
MICHAELIS
PRESIDENTE



CESAR ANTONELLI
CONSELHEIRO



CHARLES KRIECK
CONSELHEIRO



ROLAND GALLBACH
CONSELHEIRO



VANESSA
BASSETO CRUZ
CONSELHEIRA



JACQUELINE RIBEIRO
CONSELHEIRA

DIRETORIA EXECUTIVA



DR. JOSÉ MARCELO A.
DE OLIVEIRA
DIRETOR-PRESIDENTE



FÁTIMA SILVANA
FURTADO GEROLIN
DIRETORA-EXECUTIVA
ASSISTENCIAL



ANTONIO DA SILVA
BASTOS NETO
DIRETOR-EXECUTIVO
MÉDICO



CAROLINA DA COSTA
DIRETORA-EXECUTIVA
DE EDUCAÇÃO,
PESQUISA, INOVAÇÃO
E SAÚDE DIGITAL.



ANA PAULA NEVES
MARGUES DE PINHO
DIRETORA-EXECUTIVA
DE SUSTENTABILIDADE
E RESPONSABILIDADE
SOCIAL



MARIA CAROLINA
LOURENÇO GOMES
DIRETORA-EXECUTIVA
DE GENTE E GESTÃO



ANDRÉ TANNO*
DIRETOR-EXECUTIVO
DE NEGÓCIOS,
MARKETING E
ESTRATÉGIA*



CARLOS ALBERTO MARSAL
DIRETOR-EXECUTIVO
DE FINANÇAS, TI,
INFRAESTRUTURA
E SUPRIMENTOS

* Atualmente ocupa a diretoria-executiva de Operações.

INSTITUTO SOCIAL HOSPITAL ALEMÃO OSWALDO CRUZ

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



MARIO PROBST
PRESIDENTE



ANTONIO DA SILVA
BASTOS
CONSELHEIRO



BRUNA JACOBINA
COELHO
CONSELHEIRA



BRUNO DE CARLI
CONSELHEIRO



CAROLINA DA COSTA
CONSELHEIRA



MARIA CAROLINA
LOURENÇO GOMES
CONSELHEIRA



OSKAR KEDOR
CONSELHEIRO



RONALD SCHÄFFER
CONSELHEIRO

CONSELHO FISCAL



ROGER PETER JOSÉ
MICHAELIS
PRESIDENTE



BEATE CHRISTINE
BOLTZ
CONSELHEIRA



JACQUELINE RIBEIRO
CONSELHEIRA



ROLAND GALLBACH
CONSELHEIRO



CESAR ANTONELLI
CONSELHEIRO

GESTÃO EXECUTIVA



ANA PAULA NEVES
MARQUES DE PINHO
DIRETORA-PRESIDENTE

GESTÃO DE RISCOS

E

GRI 2-15, 2-16, 2-23, 2-25, 2-26, 2-27, 205-1, 205-2, 205-3, 418-1, 3-3 (Tema material)

E

E

E

E

E

E

E

E

E

E

E

E

E

E

E

E

E

E

E

E

E

E

Manter relações pautadas pela transparência e pela honestidade é um compromisso da Instituição e está, inclusive, entre os temas ESG prioritários na perspectiva da liderança e dos públicos de relacionamento.

A fim de assegurar a boa conduta de colaboradores, corpo clínico e parceiros, combinada à ética nas interações com pacientes e familiares e em todas as relações de negócios, o Hospital mantém uma governança estruturada, com seu Programa de Compliance e Integridade, com políticas, normas e regimentos sobre o assunto.

A área de Compliance faz reportes periódicos dos assuntos relacionados para o Conselho Deliberativo e o Comitê de Auditoria, Riscos e Integridade. O Conselho Deliberativo é responsável por estabelecer os princípios, apoiar, aprovar e acompanhar o Programa de Compliance e Integridade do Hospital.

Um dos movimentos mais importantes foi o lançamento da terceira revisão do Manual de Conduta Ética. Trata-se do principal documento de orientação para o comportamento e postura de todos os que representam o Hospital Alemão Oswaldo Cruz, abordando temas como práticas anticorrupção, confidencialidade das informações, doações e patrocínios, assédio, saúde e segurança e conflitos de interesse. Antes do lançamento da nova versão do manual, é importante ressaltar que foram

realizados diversos treinamentos com esse enfoque, que impactaram 3.105 colaboradores, uma adesão de 68% do público elegível.

Outro destaque foi o planejamento de novos treinamentos e capacitações sobre *compliance* para toda a equipe.

O documento foi construído e validado pela alta gestão, divulgado aos colaboradores por meio de QR Code e links no site da Instituição, atendendo às bases da lei da transparência.

Além do manual, outras políticas são relevantes e foram aprovadas nos últimos anos para fortalecer a governança de *compliance*:

- > Política do Canal Confidencial;
- > Política de Conflito de Interesses;
- > Regimento Interno do Comitê de Conduta;
- > Política Anticorrupção;
- > Política de Ética Organizacional;
- > Política de Segurança da Informação;
- > Política de Gestão de Riscos; e
- > Política de Auditoria Interna.



Acesse o QR Code ao lado para conhecer o nosso Manual de Conduta Ética

Desde a revisão do Programa de Compliance e Integridade, em 2021, a comunicação com colaboradores, parceiros e corpo clínico tem sido reforçada, cobrindo temas como o combate à corrupção, a fraude e a assédio.

O processo de imersão de novos colaboradores contempla treinamentos sobre o Manual de Conduta Ética e o Canal Confidencial. A alta liderança também recebe sensibilização periódica sobre o assunto, por meio da estrutura de governança.

Com relação ao Instituto Social Hospital Alemão Oswaldo Cruz, o manual específico da organização teve aplicação de treinamento presencial em Santos (SP).

O plano de Auditoria Interna define o escopo dos trabalhos a serem desenvolvidos. Durante a fase de preparo/planejamento do plano, são considerados os riscos relacionados a fraude e corrupção em cada processo a ser analisado, além de qual procedimento de auditoria deverá ser aplicado, seja para avaliar a eficiência e eficácia do sistema de controles internos, seja para identificar possíveis casos envolvendo corrupção ou fraude.

Em 2022, não houve casos significativos de não conformidades e nem aplicação de multas por não cumprimento de leis e regulamentos vigentes.

Investigação & denúncias

Para acolher registros e manifestações sobre possíveis desvios de comportamento, o Hospital mantém o Canal Confidencial, que permite a comunicação segura de quaisquer condutas que violem o Manual de Conduta Ética, as boas práticas do Hospital Alemão Oswaldo Cruz ou a legislação vigente. A ferramenta permite o anonimato do denunciante e é administrada por uma empresa independente.

Todos os casos reportados são avaliados pelo Comitê de Conduta Ética, que tem como integrantes o Diretor-presidente e gestores de Auditoria Interna, Jurídico e Compliance e Gente e Gestão. Em 2022, foram registrados 646 relatos; em 2021, 380 relatos; em 2020, 467.

Houve um aumento de 70% em relação ao ano anterior, refletindo o amadurecimento do canal e sua maior procura pelos colaboradores. Os temas mais frequentes são desvios de comportamento e conduta em geral nas relações de trabalho. O Conselho Deliberativo toma ciência de todos os casos por meio da área de Compliance.

O total de casos com veracidade comprovada e os considerados improcedentes são dados considerados confidenciais pelo Hospital e, por isso, não são reportados.

CANAL CONFIDENCIAL DO HOSPITAL ALEMÃO OSWALDO CRUZ

Telefone

0800 721 0758

(segunda a sexta-feira, das 9h às 18h)



Accesse o [site](#) do Canal Confidencial via QR Code

Segurança e proteção de dados



A boa gestão de informações relativas a saúde e dados pessoais de pacientes, colaboradores e parceiros é requisito para a conformidade legal e a manutenção da reputação da marca do Hospital. O ano de 2022 foi marcado pela criação da área de Proteção de Dados, com especialistas dedicados à implantação e revisão do *roadmap* do Programa de Proteção de Dados institucional, com destaque para a revalidação do *Data Mapping* (processo de rastreamento e catalogação do que é coletado e processado) e a criação de um novo treinamento sobre a LGPD aplicado à área da saúde.

A evolução do tema na Instituição considera desafios como a gestão de dados das unidades de Educação e Pesquisa e os controles internos relativos a informações de saúde de pacientes que utilizam os serviços do Hospital. Em 2022, não houve casos comprovados de vazamento de dados nas atividades do Hospital.

Transparência na cadeia de fornecedores



GRI 2-6

Diversos documentos são exigidos na homologação de fornecedores, que passam por análise de riscos e verificação de garantia da legislação. Os contratos contam com cláusulas que preveem o respeito às pessoas, aos direitos humanos e à gestão ambiental.

O grupo de fornecedores de insumos é formado por 754 parceiros ativos. Os fornecedores terceiros somam mais de dois mil em grupo amplo e diversificado, que envolve desde organizações médicas e equipes assistenciais até os contratos dos prestadores de serviços em administração, manutenção e limpeza.

Atuamos no cadastramento completo dos parceiros e temos mecanismos para aprimorar o relacionamento com os fornecedores, com foco em uma comunicação transpa-

rente e responsável de nossos protocolos e rotinas; e, também, na análise de qualidade de todos os serviços prestados, incluindo prazos de entrega, aspectos técnicos, casos de não conformidade e controles de riscos.

O Comitê Multidisciplinar para a Gestão de Terceiros teve suas responsabilidades e formas de atuação aperfeiçoadas em 2022 com a elaboração de regimento próprio. Esse comitê tem como missão rever todo o relacionamento com esses parceiros. O próximo passo é a formulação de uma política institucional, atualmente em desenvolvimento.

Além dos comitês estruturados de material médico hospitalar e medicamentos, em 2022, foi criado um grupo de trabalho de custo-minimização, voltado à mudança de práticas e à melhoria de processos e rotinas.

Gestão de riscos e auditoria interna



GRI 2-24, 2-25

O Hospital desenvolve um trabalho contínuo de avaliação e construção de mapeamentos para os principais riscos e oportunidades em seu horizonte de negócios. Para isso, conta com o Conselho Deliberativo e a estrutura dos comitês de assessoramento (em especial o de Integridade, Auditoria e Gestão de Riscos), além do departamento de Auditoria Interna e Gestão de Riscos Corporativos.

Em 2022, a Instituição passou a utilizar um *software* específico para organizar de forma 100% digital a gestão de riscos. Além disso, deu continuidade às rotinas de discussão, ponderação e avaliação de magnitude, severidade e importância geral dos principais riscos atrelados ao Hospital em diversas categorias (estratégicos, operacionais, de *compliance* etc.), classificando-os em níveis de criticidade. As questões ambientais, sociais e de governança (ESG) integram estas discussões, e os riscos associados à temática serão mapeados de forma estruturada a

partir de 2024. Em 2023, o Hospital deverá disseminar internamente às lideranças internas seu mapeamento atualizado de riscos.

O departamento de Auditoria Interna atuou nos projetos definidos no plano 2022 aprovado pelo Comitê de Auditoria e Gestão de Riscos, sempre atento aos seguintes fatores nos processos de negócios: se há riscos envolvidos; se há sinais de corrupção e/ou fraudes; com a devida aderência às leis, regulamentos e políticas internas; além da avaliação do sistema de controles internos.

Adicionalmente, as ações decorrentes das oportunidades de melhorias identificadas nas auditorias, e classificadas quanto ao impacto e criticidade, têm a sua implementação monitorada. Para 2023, está previsto o uso de um *software* para auxiliar na gestão das ações acordadas com as áreas de negócio.







NOSSA ESTRATÉGIA

2

SER A MELHOR ESCOLHA:

A história do Hospital Alemão Oswaldo Cruz é marcada pelo amadurecimento e diversificação de suas frentes de impacto sobre a saúde brasileira

Atenta às transformações do complexo ecossistema de saúde brasileiro, a Instituição desenvolve uma estratégia focada em garantir seu protagonismo em momentos de mudanças que vão da incorporação de tecnologias, terapias e tratamentos às bases das relações comerciais entre prestadores de serviços, operadoras, pacientes e organismos reguladores.

Pautada pelo propósito de *Servir à Vida*, a essência da Instituição tem como foco atualizar as formas de produção de impacto do negócio sobre a sociedade brasileira à luz de sua trajetória – marcada pela combinação da vocação para o cuidado à excelência técnica – e, também, da cultura organizacional e do posicionamento da marca no setor de saúde.

O ano de 2022 foi especialmente complexo para o Hospital. No contexto de arrefecimento das crises mais duras vividas na pandemia de covid-19 nos dois anos anteriores, o mercado da saúde continuou sendo marcado por consolidações e aquisições nas empresas de saúde suplementar, bem como por uma forte pressão sobre resultados que impactou o planejamento de hospitais privados e operadoras. Paralelamente, um intenso período eleitoral e discussões sobre políticas públicas urgentes para a saúde brasileira motivaram o engajamento e o diálogo entre a Instituição, por meio de suas lideranças, e diversos agentes do ecossistema de saúde.



Cenário setorial & perspectivas

Grandes consolidações, retomadas de procedimentos eletivos e o aumento generalizado de custos de serviços, insumos e equipamentos hospitalares deram a tônica do ano de 2022 para o mercado privado da saúde no Brasil.

Sob influência do movimento de retomada de consultas, exames, cirurgias eletivas e terapias, represados no período de maior pressão da pandemia de covid-19, bem como do aumento de preços de insumos e materiais hospitalares, o movimento inflacionário na saúde seguiu desafiador em 2022.

Como consequência, as operadoras de saúde enfrentaram altos índices de sinistralidade e vêm buscando cada vez mais formas de restabelecer o equilíbrio financeiro e a sustentabilidade do negócio.

Nesse contexto, o ano foi marcado por uma forte pressão sobre eficiência em custos e despesas relacionados a tratamentos de saúde, impactando diretamente os hospitais privados. Ciente da necessidade de construir soluções conjuntas com seus parceiros, sempre visando aos melhores desfechos em saúde combinados ao uso racional de recursos, o Hospital Alemão Oswaldo Cruz buscou valer-se de suas vantagens competitivas – tais como a reputação da marca, a expansão de resultados em áreas e especialidades médicas de alta complexidade e a diversidade de modelos de precificação para atravessar o período com resiliência, mantendo seu protagonismo e qualidade assistencial.

Outro aspecto importante no ano foi o de consolidações, uma tendência de anos que, já no começo de 2022, produziu fusões e aquisições de grande porte no segmento de operadoras. Grandes grupos internacionais, aberturas de

capital e a verticalização vivida em algumas empresas do setor se lançam como desafios aos quais a Instituição tem respondido por meio de seu Planejamento Estratégico.

Entre as frentes priorizadas pela Instituição para navegar e se destacar positivamente em seu segmento, estão ações para aprimoramento da experiência do paciente que vão da digitalização à melhoria em processos; o olhar atento à tecnologia e às aplicações de ciências de dados à gestão em saúde; o investimento em capital intelectual e conhecimento; o fortalecimento da relação com o corpo clínico; serviços voltados à prevenção e atenção em saúde com abordagem integral; e a capacitação de colaboradores tanto para garantir nossa excelência assistencial quanto para o desenvolvimento contínuo das lideranças. Destaque, ainda, para a combinação da atuação em saúde privada à contribuição para a melhoria da saúde pública brasileira, em sintonia com o modelo filantrópico da Instituição.

Movimento inflacionário, consolidações e atenção à eficiência em custos fizeram parte do cenário de 2022

OSWALDO CRUZ: ESPECIALISTA EM CUIDADO HÁ 125 ANOS

Essência na prática

Unidade
Paulista

PROPÓSITO: SERVIR À VIDA

Nossa vocação é cuidar da saúde das pessoas com dedicação, zelo, prontidão, empatia, acolhimento e excelência técnica

VISÃO

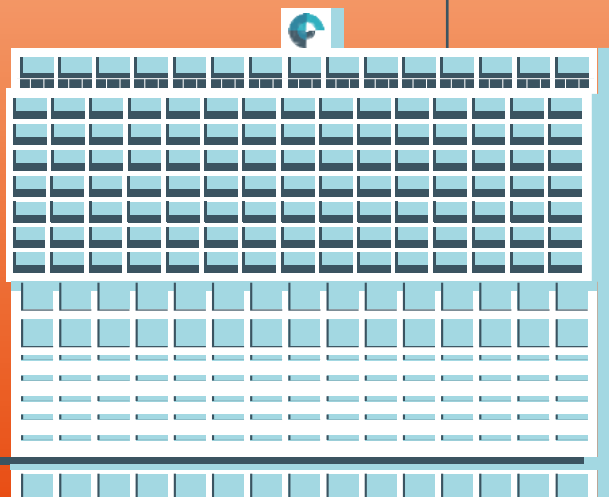
Ser a melhor escolha em cuidados de saúde na percepção de pacientes, médicos e todo o ecossistema em transformação

MISSÃO

Ser protagonista no desenvolvimento da saúde

VALORES

Acolhimento • Colaboração •
Excelência • Inovação • Vocação social



ENTREGAR A MELHOR EXPERIÊNCIA E O MELHOR RESULTADO PARA Nossos PACIENTES

Qualidade e segurança

- Obtivemos selos de alta *performance* da Epimed Solutions nas UTIs da Unidade Paulista e Hospital Vergueiro
- Evolução nos indicadores de letalidade por sepse, AVC e infarto agudo (IAM) e nas taxas de incidência de infecções



PESQUISAR, EDUCAR E INOVAR PARA FAZER AVANÇAR O CONHECIMENTO E A PRÁTICA

Ciência e conhecimento

- 125 publicações internacionais em 2022, sendo dez na revista "Lancet"
- Mais de R\$ 1 milhão investido em pesquisa, com 103 projetos em andamento
- R\$ 1,4 milhão investido em educação e ensino
- Nosso curso de Enfermagem tem conceito máximo 5 na avaliação pelo Ministério da Educação

Tecnologias pela excelência médico-assistencial

- RIVER: uso de realidade virtual e aumentada e do metaverso para o ensino em saúde

SÃO PAULO

Hospital Vergueiro

SANTOS

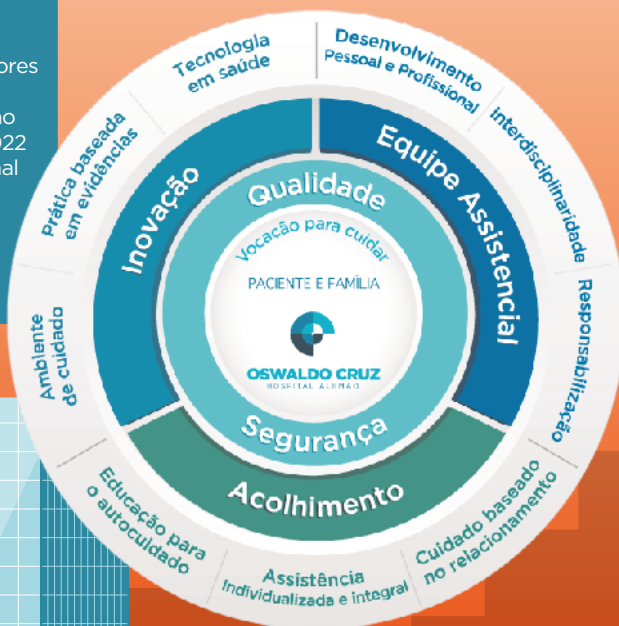
AMBESP
Complexo Hospitalar dos Estivadores

Unidade Campo Belo

Nossa forma de cuidar

- Modelo Assistencial próprio, que coloca o paciente e o familiar no centro do cuidado
- Formação de 250 Embaixadores em Experiência do Paciente em todas as áreas da Instituição
- Nosso NPS foi de 76% em 2022
- Integramos o NDNQI (National Database of Nursing Quality Indicators) e nos comparamos ao desempenho de mais 570 instituições em todo o mundo

MODELO ASSISTENCIAL HOSPITAL ALEMÃO OSWALDO CRUZ®



IMPACTAR CADA VEZ MAIS PESSOAS POR MEIO DO NOSSO COMPROMISSO SOCIAL

Desenvolvimento do SUS

- R\$ 199 milhões alocados de 2021 a 2023 no Proadi-SUS
- 26 projetos com contribuições da Instituição



COMPROMISSO COM A AGENDA ESG

Matriz de materialidade & governança

- + de 1,3 mil *stakeholders* envolvidos na consulta *online* para revisão da nossa matriz de materialidade
- Desdobramento na liderança com o Comitê Executivo ESG

Diversidade, equidade & inclusão

- Manutenção do Programa Institucional de Diversidade
- Salto de 5x na contratação de pessoas com deficiência

Gestão ambiental

- Adesão ao desafio de resíduos do Projeto Hospitais Saudáveis (PHS)
- Engajamento nas discussões sobre clima no setor de saúde

Compromisso público

- Adesão ao Pacto Global da ONU

PLANEJAMENTO E METAS

GRI 2-12, 2-13

A estruturação do Planejamento Estratégico é responsabilidade do time executivo e validada pelo Conselho Deliberativo, com suporte especializado dos comitês de apoio. Uma vez revisado, o planejamento - hoje em seu ciclo 2022-2026 - passa a ser responsabilidade de todos os gestores e colaboradores, direcionando esforços, recursos e investimentos. São definidos programas estratégicos para a execução de objetivos, a fim de assegurar a sustentabilidade do negócio e fortalecer a Instituição, bem como reforçar a reputação da marca e resultados para o paciente.

O atual planejamento tem como foco: promover o crescimento e o fortalecimento institucional combinando eficiência e excelência para oferecer a melhor experiência e melhores resultados ao paciente. Isso passa por conseguir gerar maior engajamento do corpo clínico e pela adoção de uma visão orientada por dados. Por fim, a Instituição tem como diretriz exercer seu papel social de contribuir com a sustentabilidade do sistema de saúde brasileiro.

Veja mapa estratégico a seguir.

**RESULTADOS
INSTITUCIONAIS**

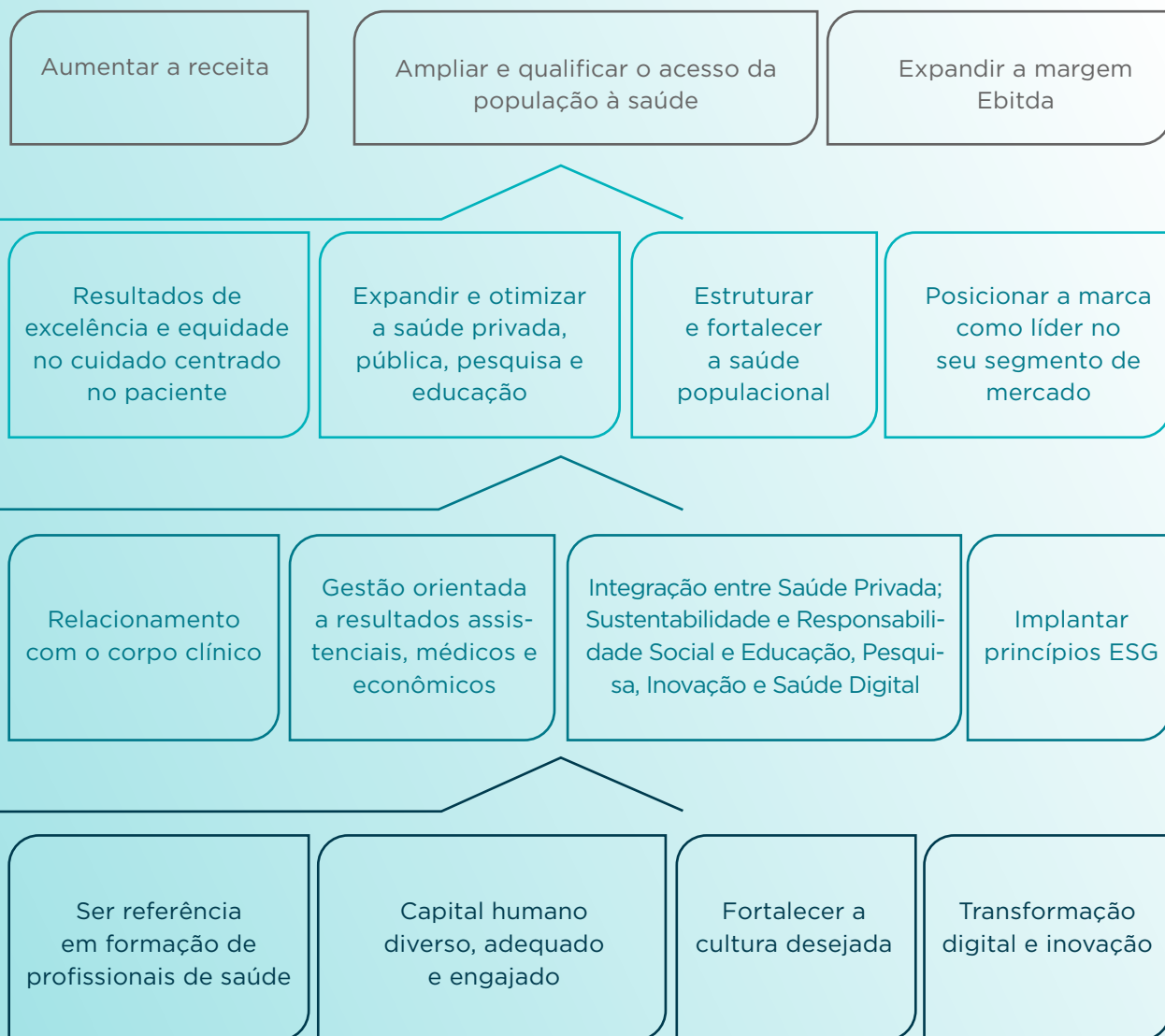
**CLIENTES
E MERCADO**

**PROCESSOS
INTERNOS**

**DESENVOLVIMENTO
ORGANIZACIONAL**

Mapa estratégico

Crescer e se fortalecer, garantindo melhor experiência e resultado em saúde para o paciente, cumprindo o papel social de fortalecimento e sustentabilidade do sistema de saúde do Brasil, visando ao protagonismo e à perpetuidade da Instituição por meio da operação de serviços de saúde.



PROGRAMAS ESTRATÉGICOS

Como desdobramentos do mapa, foram definidos 14 programas estratégicos, que abordam temas como ESG, gestão do corpo clínico, experiência do paciente, gestão de especialidades, *branding*,

cultura e capital humano e transformação digital. Os programas ficam sob gestão executiva e traçam o caminho para atingir os objetivos definidos no mapa estratégico.

ESTRATÉGICOS

INDICADORES

A fim de permitir um acompanhamento preciso da execução da estratégia, a alta administração e a liderança executiva acompanham periodicamente um conjunto de dados cuja função é sumarizar o desempenho institucional. Conheça os indicadores-chave de *performance* (KPI, na sigla em inglês):

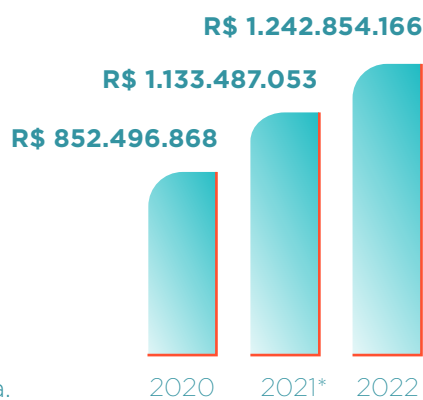
RECEITA LÍQUIDA (R\$ MIL)

O QUE É

Receita obtida pela Instituição.

DESEMPENHO EM 2022

A evolução da receita nos últimos anos decorre da expansão e do amadurecimento de operações, com destaque para a recuperação da Unidade Paulista após a queda no número de pacientes eletivos durante os picos da pandemia.



*Informação referente a 2021 foi recalculada.



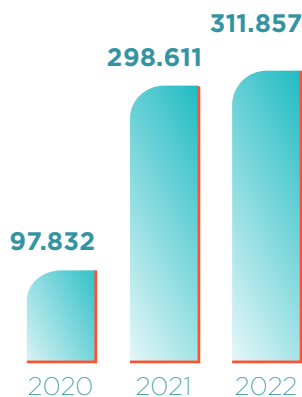
ATENDIMENTOS DO INSTITUTO SOCIAL

O QUE É

Volume de pessoas atendidas pelos serviços ambulatoriais e hospitalares gerenciados pelo Instituto Social Hospital Alemão Oswaldo Cruz.

DESEMPENHO EM 2022

O Instituto Social iniciou os atendimentos em 2016 no Complexo Hospitalar dos Estivadores e teve atuação expressiva nos momentos mais críticos da pandemia de covid-19, administrando os leitos do Hospital Campanha e aumentando o número de leitos para atendimento covid-19 no próprio Complexo. Com o arrefecimento da pandemia e a retomada do Ambulatório Médico de Especialidades, registra oferta crescente de consultas e exames diagnósticos para os moradores de Santos.



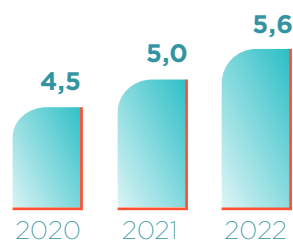
GIRO DE LEITOS

O QUE É

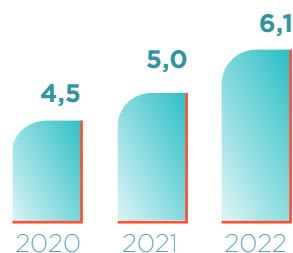
Analisa a relação entre a eficácia e a ocupação média de leitos do Hospital, por meio do cálculo “quantidade de altas / números de leitos x quantidade de meses”.

DESEMPENHO EM 2022

Após sofrer intenso impacto por conta da pandemia, houve um ganho de eficiência demonstrado pelo indicador de Giro de leito, que foi 12% melhor na Unidade Paulista e 22% melhor no Hospital Vergueiro durante o ano de 2022. Foram combinados diversos esforços (como a criação do comitê de giro de leito e a criação de painéis preditivos), garantindo ganho de eficiência, além de preservar a qualidade e a segurança assistencial em áreas-chave, como a UTI. As internações eletivas e/ou de outras razões que não a infecção pelo SARS-CoV-2 em maior proporção foram outro fator positivo e justificam a diferença do indicador em relação a 2020, por exemplo.



Unidade Paulista



Hospital Vergueiro

ÍNDICE DE QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE O QUE É

Uma medida composta, que indica o percentual de adesão de um conjunto de indicadores (nove indicadores em 2022), relativos ao cumprimento de suas respectivas metas.

DESEMPENHO EM 2022

O conjunto de indicadores superou as metas estabelecidas, alcançando um índice de 102% de adesão às metas.





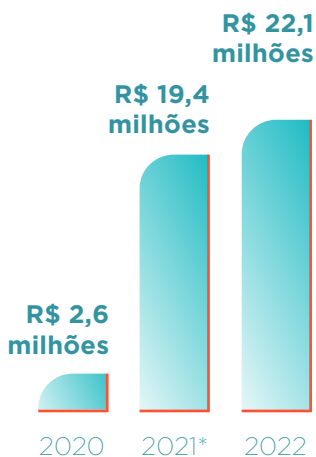
PROVISÃO DOS DEVEDORES DUVIDOSOS

O QUE É

Recursos (em R\$) não recebidos que a Instituição considera incertos quanto ao recebimento.

DESEMPENHO EM 2022

Impactado pelo aumento da sinistralidade dos planos de saúde e, principalmente, pelo aumento da inadimplência de pacientes particulares, em nosso melhor julgamento, ainda um reflexo da pandemia.



*Informação referente a 2021 foi recalculada.



SATISFAÇÃO DO COLABORADOR

O QUE É

Pesquisa de satisfação realizada com suporte da Great Place to Work (GPTW).

DESEMPENHO EM 2022

No ano, os resultados positivos fizeram com que o Hospital entrasse no *ranking* das Melhores Empresas para Trabalhar do setor de Saúde, na categoria de Hospitais. Destaque para a evolução do índice de respondentes, que foi de 59%, em 2021, e chegou a 72% no primeiro ano da pesquisa no formato censo.



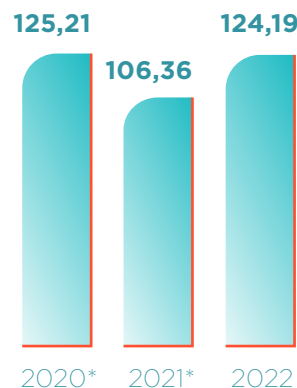
PRAZO MÉDIO DE RECEBIMENTO CONTRATUAL (PMR)

O QUE É

Quantidade de dias para o recebimento de créditos por serviços prestados pela Instituição. O PMR é calculado sem desconto de Perdas Estimadas para Créditos de Liquidação Duvidosa (PECLD). Calcula-se na fórmula “contas a receber / receita líquida total x dias”.

DESEMPENHO EM 2022

O tempo médio de recebimento aumentou 17%, reflexo do desafiador contexto de saúde suplementar e do impacto de glosa sobre o resultado do Hospital.



*Informações de 2020 e 2021 foram recalculadas, com ajuste na metodologia de cálculo, que considera a média do Contas a Receber.

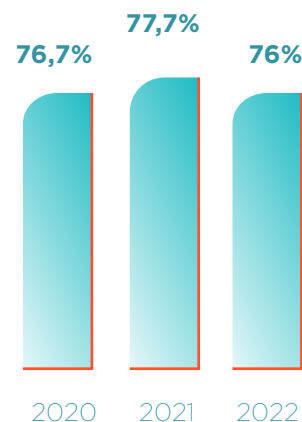
SATISFAÇÃO DO PACIENTE

O QUE É

Satisfação mensurada via Net Promoter Score (NPS), por meio de e-mail ou de SMS enviado após a alta do Hospital.

DESEMPENHO EM 2022

Apesar das ações dedicadas à melhoria da jornada e experiência do paciente, o NPS da Instituição ficou em 76%. Esse resultado foi impactado devido à sazonalidade da pandemia e ao elevado volume de atendimentos no Pronto Atendimento, decorrentes dos casos de covid-19 e *influenza* no início do ano. Em 2022, houve ainda inovações no modelo das pesquisas de satisfação, mais objetivas e centradas no valor percebido pelo paciente em alguns setores (**leia mais em Cuidado Centrado no Paciente e na Família**).



ESG

GRI 2-13, 2-22, 2-23, 2-24

O amadurecimento do Hospital Alemão Oswaldo Cruz quanto às temáticas sociais, ambientais e de governança (ESG) reflete o aprofundamento das discussões sobre o assunto no âmbito do Planejamento Estratégico.

Hoje, entende-se que o diálogo aberto e de confiança com colaboradores, pacientes, corpo clínico, fornecedores, reguladores, imprensa e sociedade é um passo estruturante para compreender a natureza dos impactos percebidos em diversas áreas – do acesso à saúde à promoção do capital intelectual, passando pela gestão de recursos naturais – e estruturar planos para reforçar a contribuição do Hospital à sociedade brasileira.

Em sua governança, a Instituição conta com uma Diretoria-executiva de Sustentabilidade e Responsabilidade Social, responsável por esse pilar, além do Comitê Executivo ESG, estruturado no ano anterior e conduzido ao longo de 2022 com foco em acelerar agendas prioritárias para a organização e o setor. Para 2023, está prevista a instalação do Comitê de Sustentabilidade no nível do Conselho Deliberativo, liderado pelo Vice-Presidente do Conselho. A ideia é que ambas as instâncias permitam a captura de tendências, a sensibilização sobre temas-chave e o monitoramento de programas estratégicos nas frentes ESG.



A evolução dos temas de sustentabilidade na Instituição passa pelo entendimento de como se dão seus impactos nas variadas frentes financeiras e não financeiras, com um pensamento cada vez mais integrado aos impactos gerados pelo negócio e aos riscos e oportunidades que o afetam no ambiente externo.

Durante 2022, a Instituição realizou um novo ciclo e promoveu um diagnóstico ESG para avaliar o grau de maturidade institucional na implementação dos princípios de ESG. A análise envolveu o estudo de oportunidades e riscos associados ao tema a partir de pesquisas, referências de mercado e oficinas de sensibilização e engajamento. Este processo, anterior à materialidade (*leia mais a seguir*), permitiu à Diretoria-executiva de Sustentabilidade e Responsabilidade Social priorizar e planejar projetos para os próximos anos, todos sintonizados à estratégia.

Pacto Global

Em 2022, o Hospital Alemão Oswaldo Cruz formalizou sua adesão ao pacto, uma iniciativa das Nações Unidas para organizações engajadas em dez compromissos nos temas Anticorrupção, Meio Ambiente, Trabalho e Direitos Humanos.

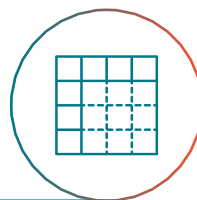
MOVIMENTO PELA SAÚDE MENTAL

O Hospital Alemão Oswaldo Cruz também aderiu ao Movimento Mente em Foco, iniciativa do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) para engajar instituições brasileiras comprometidas com o combate ao estigma social em relação à saúde mental e estimular a adoção de ações concretas para um ambiente corporativo saudável.

O cuidado com a saúde mental dos colaboradores está no centro da atenção da gestão do Hospital há mais de uma década por meio do programa Saúde Integral.

Como protagonista no desenvolvimento da saúde, o Hospital também tem o compromisso de disseminar sua *expertise* ao sistema como um todo. Atualmente, 35 mil colaboradores de corporações de diversos setores são impactados pela unidade de negócios do Saúde Integral.

Revisão da matriz de materialidade



GRI 2-29, 3-1, 3-2

A fim de capturar as urgências e os tópicos mais estratégicos em termos de impacto no atual momento do Hospital, foi realizado um novo ciclo de materialidade no final de 2022 e no início de 2023.

Com apoio de consultoria especializada, o processo foi conduzido pela primeira vez com olhar para o conceito de dupla materialidade – ou seja, observar não apenas os impactos gerados pela organização sobre seus públicos e o ambiente, mas também riscos e impactos de natureza externa que podem afetar o negócio. Assim, espera-se uma relevância ainda maior dos temas materiais para o cumprimento e execução do Planejamento Estratégico da Instituição ao longo do tempo.



















O processo foi composto por cinco etapas – definição, identificação, priorização, análise e validação – e contou com diversas ações, como a análise de documentos setoriais e internos, estudos do setor e referências, para a definição de uma longa lista de temas (17).

Para priorizá-los, foram identificados os *stakeholders* da Instituição (pacientes, médicos, colaboradores, operadoras, órgãos fiscalizadores e reguladores, imprensa, estudantes da Faculdade e Escola Técnica da Instituição, fornecedores e prestadores de serviço), analisados em sua relevância de acordo com dependência, influência e relacionamento com o negócio.

Para a consulta, foram realizadas entrevistas com oito executivos e três especialistas externos, além de consultas *online* e um grupo focal com 16 participantes). Na pesquisa digital, foram 1.310 respostas (615 de clientes/pacientes, 301 de colaboradores, 263 do corpo clínico, 27 de estudantes, 85 de fornecedores e prestadores e 19 de outros públicos).

Ao final, a listagem de temas materiais passou por uma validação pela liderança do Hospital, que acrescentou um assunto (Diversidade, inclusão e equidade) por sua importância estratégica e recomendou ajustes em nomenclatura e escopo de dois temas. A listagem final contempla 11 tópicos materiais, distribuídos conforme a seguir.

TEMA MATERIAL	EIXO	DETALHES E DESAFIOS
 SAÚDE, BEM-ESTAR E SEGURANÇA	Social	Saúde e integridade do colaborador, mantendo alta qualidade do trabalho em funções de maior risco e olhar para a saúde emocional
 QUALIDADE E SEGURANÇA DO SERVIÇO E EXPERIÊNCIA DO PACIENTE	Social	Excelência na gestão operacional e investimentos que assegurem o melhor desfecho clínico, com uso racional de recursos e integração entre processos assistenciais, elevando a experiência do paciente
 DIVERSIDADE, INCLUSÃO E EQUIDADE	Social	Fortalecimento da diversidade no quadro de colaboradores, inclusive em posições de tomada de decisão estratégica, abrangendo questões de raça, gênero, sexualidade, religião e classe social
 PROMOÇÃO E ACESSO À SAÚDE	Social	Promoção do acesso ao sistema de saúde, com foco em clientes com menores condições financeiras; participação ativa na evolução do Sistema Único de Saúde por meio de projetos e programas e atuação em parcerias público-privadas; antecipação de disfunções nas relações entre beneficiários e agentes do ecossistema de saúde
 PESQUISA, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA	Governança	Investimentos em inovação para adaptação a novos cenários, evolução da assistência e incorporação de tecnologias, preparando equipes e dando suporte à produção científica
 TRANSPARÊNCIA E RELACIONAMENTO COM PÚBLICOS PRIORITÁRIOS	Governança	Transparência nas relações com colaboradores, corpo clínico, pacientes, fornecedores e operadoras, inclusive com relação a decisões internas que impactam públicos, e uso de canais adequados de comunicação
 PRIVACIDADE E SEGURANÇA DE DADOS	Governança	Gestão correta da coleta, da retenção e do uso de dados sensíveis e confidenciais, em conformidade com a LGPD
 RELAÇÕES GOVERNAMENTAIS E ADVOCACY	Governança	Manutenção de relacionamentos éticos e de transparência com órgãos governamentais (reguladores e fiscalizadores), bem como apoio e discussão de políticas públicas que favoreçam a população e fortaleçam o setor
 GESTÃO DE RESÍDUOS	Ambiental	Garantir sistemas de gestão de resíduos eficientes e trabalhar educação ambiental com foco em não geração, reutilização, reciclagem e descarte adequado, em especial de resíduos infectantes
 EFICIÊNCIA ENERGÉTICA	Ambiental	Desenvolvimento de métodos de otimização de uso de recursos energéticos, identificando gargalos de consumo e buscando aquisição de energia limpa ou substituição de equipamentos por alternativas mais eficientes
 MUDANÇAS CLIMÁTICAS	Ambiental	Identificar processos que afetam as mudanças climáticas e gerenciar emissões, divulgando desempenho e trabalhando estratégias de redução; preparar negócio para absorver questões de saúde associadas às mudanças do clima

STAKEHOLDERS	CONTEÚDOS MATERIAIS REPORTADOS	ODS
Pacientes Corpo clínico Colaboradores	GRI série 400 (saúde e segurança ocupacional - 403)	8.8 
Pacientes Corpo clínico Colaboradores	GRI série 400 (saúde e segurança do consumidor - 416; <i>marketing</i> e rotulagem - 417)	9.1 12.2  
Pacientes Liderança	GRI - série 400 (diversidade e igualdade de oportunidades - 405; não discriminação - 406)	5.1 8.5 10.2   
Colaboradores Pacientes Estudantes	GRI série 200 (desempenho económico - 201; impactos económicos indiretos - 203)	6 
Pacientes Corpo clínico Colaboradores	GRI série 200 (desempenho económico - 201; impactos económicos indiretos - 203)	7, 8, 9   
Colaboradores Fornecedores	GRI série 200 (anticorrupção - 205)	16 
Corpo clínico Pacientes Colaboradores	GRI série 400 (privacidade do consumidor - 418)	16 
Pacientes Corpo clínico	GRI série 200 (desempenho económico - 201; anticorrupção - 205) GRI série 400 (políticas públicas - 415)	16 
Colaboradores Fornecedores	GRI série 300 (materiais - 301; resíduos - 306)	11.6 12.5  
Colaboradores Fornecedores Clientes	GRI série 300 (energia - 302)	7.2, 7.3 9.4 12.2   
Corpo clínico Pacientes Colaboradores	GRI série 300 (emissões - 305)	13.1, 13.3 



CARCI
Cura e Prevenzione



3

A SERVIÇO DA VIDA: RELAÇÕES DE IMPACTO



O propósito do Hospital Alemão Oswaldo Cruz é servir à vida, com foco no paciente e em sua melhor experiência.

A união da precisão no tratamento e da humanização no cuidado motiva investimentos contínuos em **qualidade e segurança do paciente**

Os últimos anos foram particularmente críticos para testar a qualidade da assistência, da prática médica e da gestão da qualidade de todas as áreas do Hospital. 2022 foi marcado, ainda, pelos esforços rumo à superação da pandemia de covid-19, que trouxe investimentos e aprendizados relevantes para o negócio e permitiu identificar boas práticas e melhorias de caráter permanente para o Hospital e sua cadeia de valor.

Do ponto de vista médico e assistencial, o ano foi iniciado em um ambiente desafiador, com novo pico de contágios pelo SARS-CoV-2 e aumento expressivo do volume de atendimentos – porém, com menor reversão em internações em Unidade de Terapia Intensiva.

O motivo: a alta cobertura vacinal contra a doença já registrada no Brasil e no estado de São Paulo, onde a Instituição concentra suas atividades.

Esse fenômeno, somado à estrutura já instalada para resposta à emergência sanitária, levou a uma situação de menor pressão sobre o Hospital, mas não significou uma redução de cautela diante dos riscos à saúde e à integridade das equipes e dos próprios pacientes e familiares.

Práticas com base científica já adotadas no ciclo anterior se mantiveram, baseadas em estritos protocolos e evidências.

O saldo do período foi de efetivação do propósito e da essência da Instituição, que mais uma vez foi desafiada a exercer seu papel no ecossistema de saúde cuidando dos infectados pelo SARS-CoV-2 e buscando assegurar, ao mesmo tempo, a excelência operacional, a saúde e segurança dos colaboradores e do corpo clínico e a melhor experiência para os pacientes.

A situação vacinal no Brasil e no estado de SP reduziu a reversão dos atendimentos de covid-19 em internações em UTI





O Oswaldo Cruz e a covid-19



Indicadores que resumem 2022 e o enfrentamento à pandemia

10 leitos

adicionais de UTI mantidos para enfrentamento de picos de contágio durante o ano na Unidade Paulista e no Hospital Vergueiro

15 estudos

conduzidos no Centro Internacional de Pesquisa relacionados à doença

A Unidade de Avaliação de Tecnologias em Saúde (UATS) realizou 18 revisões sistemáticas para auxiliar a prática baseada em evidências, tendo realizado também a primeira diretriz de covid-19 do Ministério da Saúde

30.550

atendimentos na Unidade Paulista e no Hospital Vergueiro relacionados à covid-19

ENTENDA MAIS

Veja os dados de desempenho operacional completos e detalhados no capítulo *Alta Performance*

Como resultado dos aprendizados do período, o Hospital readequou estruturas e áreas para um novo momento de sua história. Um exemplo está na implantação de centros especializados como de Oncologia para além da Unidade Paulista. Hoje também presente no Hospital Vergueiro, ele traduz o olhar para a oferta integrada de soluções para todos os públicos atendidos pela Instituição. Outro caso importante é o serviço de *check-up*, movido integralmente para a Unidade Campo Belo, reforçando a cultura de cuidado e prevenção em saúde que já sinaliza mudanças no setor para o pós-pandemia.

Outro tema fundamental, nos quesitos de assistência, cuidado e qualidade, foi a proteção da cultura organizacional e seus

traços mais relevantes em um momento ainda marcado pela expansão significativa – na saúde privada, por exemplo, com o amadurecimento do Hospital Vergueiro.

O olhar para as melhores práticas entre colaboradores e corpo clínico motivou investimentos cada vez mais integrados em treinamentos e ritos de aprendizagem em diferentes ambientes e plataformas – e 2022 foi um ano de retomada para capacitações presenciais, reflexo da melhoria da pandemia.

No quesito de qualidade e segurança assistencial, o ano foi de evolução em indicadores representativos dos desafios enfrentados com a pandemia, como infecções de corrente sanguínea e uma taxa de mortalidade inferior. Os bons resultados levaram, inclusive, as UTIs da capital paulista a receberem selos de excelência na prestação de serviços

ALTA PERFORMANCE EPIMED

As Unidades de Terapia Intensiva (UTI) da Instituição na capital paulista conquistaram em 2022 selos de *performance* da Epimed Solutions, plataforma que avalia indicadores de desempenho de mais de 750 hospitais na Europa e na América Latina.

Os resultados abordam a eficiência em custos, a qualidade dos desfechos clínicos e o controle de tempo de internação. Na Paulista, foi obtido o selo Top Performer, indicando melhores resultados clínicos com alocação mais eficiente dos recursos no cuidado aos pacientes críticos da UTI. Já o Hospital Vergueiro conquistou o título de UTI Eficiente 2022.

EVOLUÇÃO DA COVID-19¹	2020	2021	2022
Pacientes diagnosticados com covid-19	6.636	10.243	8.608
Pacientes recuperados de covid-19	6.517	10.011	8.541
Taxa de hospitalização por covid-19	10,1%	8,9%	5,0%
Óbitos por covid-19	119	232	67

1. Números consideram a Unidade Paulista e o Hospital Vergueiro.

NO PACIENTE E NA FAMÍLIA

As interações entre colaboradores e pacientes se baseiam no relacionamento (RBC - Relationship Based Care) e no *primary nursing*

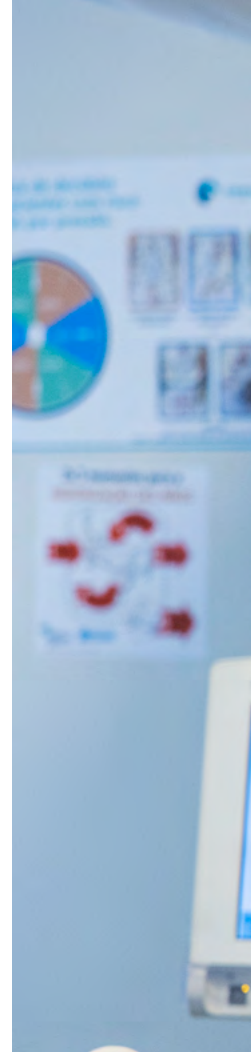
A história da Instituição é marcada por uma forte vocação para o cuidado, elemento que se traduz desde a criação do Modelo Assistencial Hospital Alemão Oswaldo Cruz®, principal conjunto de diretrizes e premissas sobre o assunto, até o Planejamento Estratégico Assistencial.

Todas as interações entre colaboradores e pacientes se baseiam no conceito de cuidado baseado no relacionamento (RBC - Relationship Based Care) e no *primary nursing*. Como resultado, cada vida sob cuidados do Hospital conta com equipe dedicada e atenção à sua jornada e experiência, com ênfase em qualidade assistencial, humanização e busca contínua de inovações.

A governança sobre o tema conta com o Núcleo Corporativo de Práticas e Modelo Assistencial, de caráter multiprofissional, que busca concretizar as premissas da estratégia institucional e do planejamento de longo prazo da Diretoria. Evoluir nos indicadores-chave, como o Net Promoter Score (NPS), é consequência do amadurecimento de projetos que visam elevar a experiência do paciente em todas as áreas.



Em 2022, foi lançado o livro “Gestão do Cuidado para o Alcance de um Modelo Assistencial de Excelência na Área Hospitalar”





Modelo Assistencial Hospital Alemão Oswaldo Cruz®

A evolução no Planejamento Estratégico Assistencial e seus pilares durante 2022 inclui projetos como o desenvolvimento de métodos para realização de auditorias no Modelo Assistencial; mapeamento de profissionais para formação em nível de pós-graduação; revisão de todas as trilhas de capacitação e formação e o início de participação em bancos de dados e *benchmarks* assistenciais, como o da Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp) e, em âmbito internacional, do NDNQI (National Database of Nursing Quality Indicators) (*leia mais a seguir*, no tópico Em busca das melhores práticas).

O Modelo Assistencial já foi objeto de três livros publicados, disseminando seus conceitos e resultados obtidos na rotina hospitalar. Em 2022, foi lançado o livro “Gestão do Cuidado para o Alcance de um Modelo Assistencial de Excelência na Área Hospitalar”, que tem como objetivo contribuir para a disseminação de conhecimentos para além da Instituição, exercendo dessa forma a vocação social do Hospital.

A obra foi coordenada pela Diretoria-executiva Assistencial da Instituição e destaca elementos como o compartilhamento de tomadas de decisão entre profissionais; a organização hospitalar em termos de recursos humanos e tecnológicos; e neuroarquitetura e a influência do ambiente de cuidado na saúde. Além do cuidado centrado no paciente e na família, bem como na aplicação prática desses conceitos.

Experiência do paciente

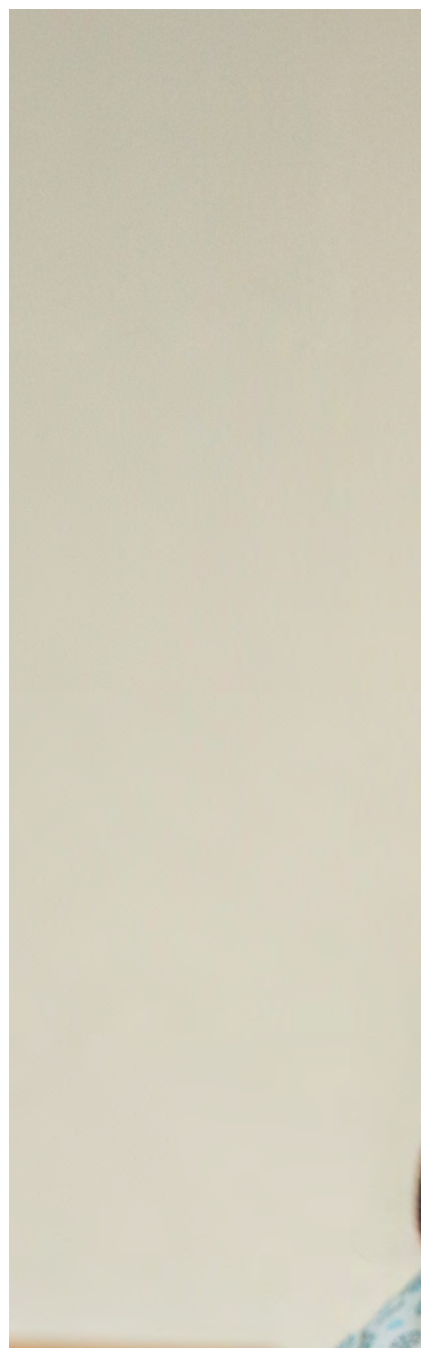
Nos últimos anos, a Instituição buscou ampliar o entendimento e apropriação do Modelo Assistencial pelas equipes, em um contexto de alto volume de contratações, expansão geográfica da marca e enfrentamento à pandemia.

O olhar à experiência do paciente, visando à melhoria da assistência com resultados mensuráveis em indicadores, motivou treinamentos digitais e presenciais e o progresso da governança do cuidado – um exemplo está na incorporação de representantes do Hospital Vergueiro no Núcleo Corporativo de Práticas e Modelo Assistencial.

Além disso, o Conselho Consultivo de Pacientes e Familiares segue ativo, com caráter voluntário aos participantes e contribuição para o mapeamento de melhorias nas diversas áreas. Já a equipe de voluntários da Instituição, outro programa iniciado em 2019, conta com 60 participantes que oferecem aos pacientes do Centro Especializado em Nefrologia e Diálise e do ambulatório de oncologia atividades como leitura e jogos interativos.

Um projeto de destaque de 2022 foi a estruturação do programa Embaixadores da Experiência do Paciente. Presentes em todas as áreas assistenciais e não assistenciais – colaboradores que vão das unidades de internação à tesouraria –, são responsáveis por analisar e propor melhorias factíveis que impactem a satisfação de quem utiliza os serviços. Todos os embaixadores têm metas mensais de engajamento e resultados para a experiência do paciente e interagem com toda a sua equipe de trabalho para disseminar os conceitos. Presente na Unidade Paulista, Unidade Campo Belo e no Hospital Vergueiro, o programa contava, em 2022, com 250 embaixadores.

O olhar à experiência do paciente motivou treinamentos e o progresso da governança do cuidado



No ano, também se destacaram outros investimentos voltados à experiência do paciente, com destaque para:

> **Gestão por indicadores** em todas as unidades para desenvolver planos de ação sobre a percepção dos pacientes;

> **Implantação do projeto “Nosso Hospital é Assim” e do reconhecimento de colaboradores por meio do “Conte sua História”**. Já em 2022, a ação contou com mais de 60 histórias enviadas mensalmente;

> **Retomada do treinamento Shadowing**, que possibilita ao colaborador de enfermagem vivenciar três tipos de experiência como paciente (as jornadas de radioterapia, cirúrgica e de diagnóstico).

A percepção dos pacientes seguiu sendo colhida por meio do NPS. Em 2022, o resultado do NPS foi de 76%.



Em busca das melhores práticas

GRI 2-28

A captação de referências e *benchmarks* em práticas assistenciais é responsabilidade de todas as áreas em contato direto com o paciente, em especial da área de Práticas e Modelos Assistenciais. Nos últimos anos, a evolução da abordagem baseada em valor na saúde tem reforçado a importância de o Hospital tomar decisões, investir e direcionar esforços de acordo com resultados concretos em eficiência, qualidade e reversão de cada gesto em benefícios reais para seus pacientes.

Uma das evoluções mais significativas de 2022 foi o início de um amplo processo de *benchmarking* internacional sobre indicadores assistenciais em enfermagem, por meio da participação no NDNQI (*leia mais em* Qualidade, segurança e desfechos clínicos).

2022 também foi o ano de aprofundamento da Jornada Magnet de Excelência em Enfermagem, programa de classe mundial de certificação da American Nurses Credentialing Center (ANCC) no qual a Instituição ingressou no ano anterior. Com amparo das discussões do grupo de trabalho estruturado pela Diretoria-executiva Assistencial, o programa pretende levar ao desdobramento dos requisitos da jornada em toda a Instituição.

Outras melhorias executadas durante o ano envolvem ações de sensibilização, treinamento, reorganização de áreas e atualização de protocolos.



Destaques

Implantação de um protocolo de glicemia na admissão (sexto sinal vital), para manejo e possível triagem de pacientes diabéticos;

Implantação de protocolo e uso de cintas de deambulação por pacientes durante atendimento fisioterápico nas unidades de internação;

Validação da técnica de preparo de medicamentos (em 2022, já contemplando 584 colaboradores do Pronto Atendimento, unidades de internação e UTIs na Unidade Paulista e no Hospital Vergueiro), além de 324 novos colaboradores;

Avanço do projeto Nutrição Digital, com mapeamento de necessidades e sugestão de melhorias e cadastros de cardápios de opção, preferências e solicitações de pedidos de forma digital (ação-piloto);

Ampliação da participação nos indicadores de *benchmark* da Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp) para estruturação de um banco nacional de dados da assistência farmacêutica, nutricional e fisioterapêutica;

Implantação do programa Agenda Inteligente na Farmácia no preparo de medicamentos antineoplásicos, com economia de mais de R\$ 575 mil de janeiro a outubro de 2022;

Implantação da central de diluição de medicamentos, com início em dezembro de 2022;

Formação do Grupo de Pesquisa da Fisioterapia das unidades de Internação e UTI com dois trabalhos já apresentados no Congresso de Oncologia e seis de fisioterapia em UTI em fase de publicação;

Implantação de reabilitação e drenagem linfática para pacientes oncológicos no ambulatório de fisioterapia.



QUALIDADE, SEGURANÇA

E DESFECHOS CLÍNICOS

GRI 416-1, 416-2, 3-3 (Tema material)



Em 2022, o ciclo mensal de auditorias internas foi revisado, **ampliando o escopo de verificação**



O Programa de Melhoria da Qualidade e Segurança é a principal referência a guiar a atuação do Hospital para garantir o melhor resultado e desfechos clínicos satisfatórios para seus pacientes.

A adoção de diretrizes internacionais faz parte da história da Instituição, que possui desde 2009 a acreditação pela Joint Commission International (JCI) – a última e quinta reacreditação ocorreu em 2021, quando foi obtido o maior índice de conformidade em seus requisitos. Para gerenciar suas atividades, o Hospital adota a abordagem de Saúde Baseada em Valor, centrada no cuidado e na percepção do paciente – e cada vez mais busca evoluir no entendimento dos desfechos, ou seja, resultados percebidos e vivenciados pelo paciente após um ciclo dentro da Instituição.

Nos últimos anos, diversas frentes – como a gestão de indicadores e protocolos de controle de infecções hospitalares, a participação em bancos de dados nacionais e internacionais e boas práticas em compras e gestão de suprimentos – registraram avanços. Em 2022, houve melhoria ou evolução da maioria de seus indicadores de qualidade e segurança (*confira a seguir*). Durante o ano, também foi iniciado um processo de revisão dos indicadores e métricas, para sintonizá-los aos temas do Planejamento Estratégico do Hospital, trabalho a ser concluído em 2023.

Em 2022, o ciclo mensal de auditorias internas foi revisado, ampliando o escopo de verificação para complementar a estratégia de monitoramento e de manutenção do trabalho constante de melhoria dos processos.

Ciente dos riscos e impactos associados à integridade e bem-estar de pacientes, o Hospital mantém uma governança estruturada sobre o assunto, fruto da atuação da Diretoria-executiva Médica e da Diretoria-executiva Assistencial, com as quais

se relacionam o Comitê Estratégico de Qualidade e Segurança do Paciente e o Comitê Médico e Assistencial, além de áreas e grupos de trabalho que se dedicam a revisar protocolos, práticas e processos em todas as etapas da assistência.

O Programa de Gestão de Riscos Assistenciais é mantido em linha com diretrizes de referência da Joint Commission International, abrangendo tanto riscos clínicos como não clínicos. São monitorados todos os aspectos relacionados à jornada dos pacientes, incluindo riscos à sua segurança decorrentes de intervenções e tratamentos, interações com terapia medicamentosa ou infecções ocorridas em ambiente hospitalar.

Os cuidados se estendem a todos os materiais e insumos usados no Hospital: todos passam por avaliações focadas em qualidade e segurança, com auditorias sob responsabilidade das áreas técnicas. Há ainda um canal para registro de riscos e falhas por colaboradores e corpo clínico.

A participação em programas de parceria como o ICHOM (Consórcio Internacional para Medida de Desfechos em Saúde), que propõe medir os resultados (*outcomes*) dos pacientes de maneira padronizada, da Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp), e o Programa de Monitoramento da Qualidade Hospitalar, da Agência Nacional de Saúde (ANS), reforçam o compromisso da Instituição em contribuir para a evolução de todo o sistema para um monitoramento de desempenho baseado em valor. Compromisso que se estende também ao público em geral, com a divulgação de indicadores de resultado no *site* do Hospital, contribuindo com a transparência e participação do paciente no controle da qualidade e da segurança dos serviços.

Em 2022, não houve registro de multas, penalidades ou advertências relacionadas à saúde e à segurança do paciente na Instituição.

Integração ao NDNQI reforça nosso compromisso com qualidade assistencial



NDNQI

Com foco em aprimorar e analisar seus desempenhos em uma série de protocolos assistenciais, o Hospital Alemão Oswaldo Cruz passou a integrar o NDNQI (sigla para National Database of Nursing Quality Indicators).

Trata-se de uma plataforma de dados de classe mundial que fornece acesso aos resultados de diversas instituições hospitalares, permitindo o entendimento de pontos de melhoria e investimentos para aumentar a qualidade e a segurança assistencial. Na Instituição, foram definidos 11 indicadores para monitoramento e análise comparativa com 570 hospitais do mundo.

Além dos indicadores NDNQI, a Instituição avalia seu desempenho comparativamente aos dados nacionais reunidos pela Anahp, bem como aos indicadores da Coordenação de Vigilância em Saúde (Covisa) de São Paulo.

No primeiro ciclo, o desempenho nos indicadores-chave foi positivo em relação às médias nacionais. Entretanto, apenas um indicador relacionado a queda teve resultado melhor que a mediana acumulada do NDNQI. O desafio é alcançar melhorias capazes de posicionar o Hospital na média dos desempenhos de referência internacional nos próximos anos.

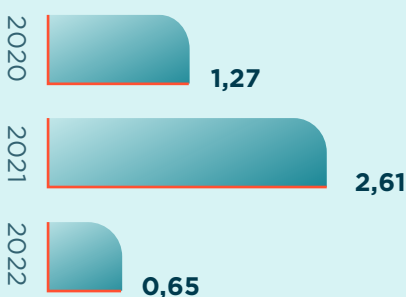


Desempenho em indicadores e taxas



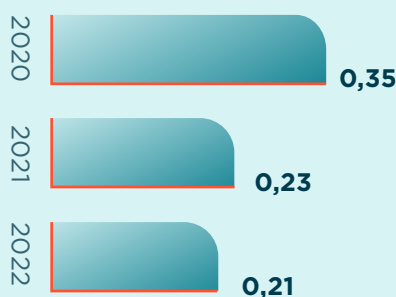
A seguir, conheça os resultados do Hospital em indicadores e taxas de referência em qualidade e segurança

Densidade de incidência de infecção da corrente sanguínea relacionada a cateter venoso central em UTI - Unidade Paulista e Hospital Vergueiro (x/1.000 cateteres-dia)



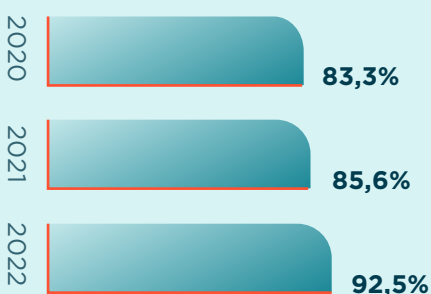
Referência - Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp - Hospitais JCI): 1,09
Polaridade: Quanto menor, melhor

Eventos adversos relacionados a medicamentos



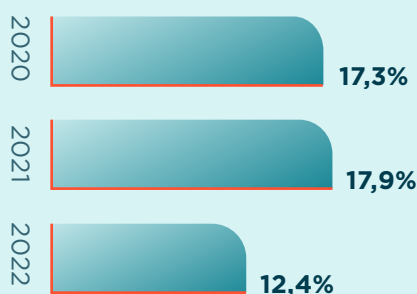
Referência - Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp): 0,77
Polaridade: Quanto menor, melhor

Adesão à ministração de antibiótico na primeira hora dentro do protocolo de sepse



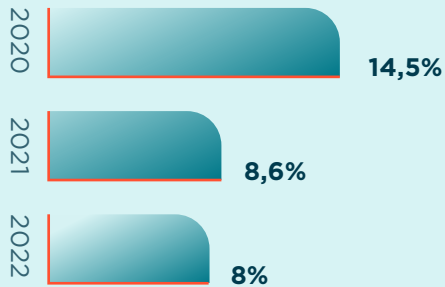
Referência - Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp - Hospitais JCI): 92,8%
Polaridade: Quanto maior, melhor

Letalidade por sepse



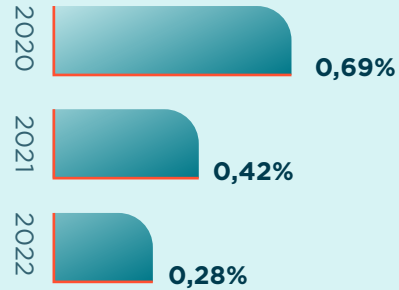
Referência - Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp - Hospitais JCI): 14,3%
Polaridade: Quanto menor, melhor

Letalidade por Infarto Agudo do Miocárdio (IAM)



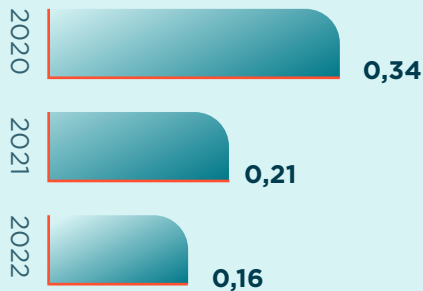
Referência - Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp - Hospitais JCI): 4,42%
Polaridade: Quanto menor, melhor

Taxa de eventos adversos graves relacionados à assistência à saúde



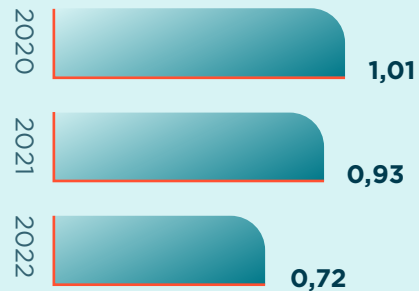
Polaridade: Quanto menor, melhor

Taxa de mortalidade cirúrgica em até sete dias após o procedimento cirúrgico



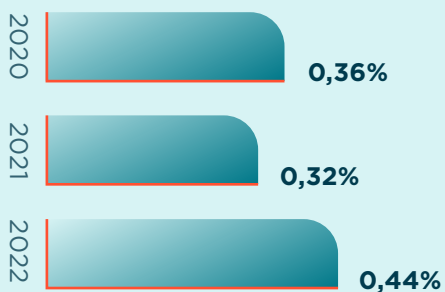
Referência - Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp - Hospitais JCI): 0,27
Polaridade: Quanto menor, melhor

Taxa de mortalidade padronizada nas UTIs adulto



Referência - Epimed - Hospitais com acreditação internacional: 0,73
Polaridade: Quanto menor, melhor

Queda com lesão



Referência - Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp - hospitais JCI): 0,39%
Polaridade: Quanto menor, melhor

GENTE E CULTURA

Pelo segundo ano consecutivo reconhecida como uma das melhores empresas para se trabalhar pelo Great Place to Work (GPTW), o Hospital Alemão Oswaldo Cruz segue aperfeiçoando a gestão de gente. A pesquisa de clima foi ampliada em 2022 para trazer um cenário mais preciso sobre a avaliação das equipes do ambiente de trabalho e direcionar suas ações futuras. Realizado no formato de censo, e não mais via amostragem, o levantamento alcançou 72% de participação dos colaboradores (frente a 59% em 2021). O número de formulários respondidos passou de 592 para 2.481.

O Hospital registrou o índice de confiança de 75%. A dimensão Orgulho continua sendo a maior fortaleza, onde obteve 81%, graças às suas ações consistentes na gestão do seu capital humano e à imagem de solidez e excelência que a Instituição possui perante a sociedade.

Identificados como ponto de atenção em avaliações anteriores, a comunicação e o conseqüente espaço para diálogo com os colaboradores evoluíram em 2022 com o lançamento do Conecta. A plataforma funciona como uma rede social interna, um formato mais amigável, ágil e interativo para disseminar informações, colher opiniões dos colaboradores e ampliar seu engajamento com a Instituição. Lançado em setembro, o Conecta engajou 73% dos colaboradores nos primeiros meses de funcionamento e tem contribuído com aprendizados para a gestão de pessoas.

A retomada das atividades presenciais e dos investimentos após o período mais crítico da pandemia resultou em cerca de 1,2 mil novas contratações ao longo do ano, encerrando com 3.817 colaboradores - aumento de 8,4% em relação a 2021. O Hospital também conta com uma equipe de 807 terceiros.

A revisão da essência e a constituição do propósito de servir à vida deve orientar a gestão da cultura nos próximos anos, intensificando a disseminação e a conexão dos colaboradores com os valores, a missão e a visão do Hospital (*leia mais sobre a essência no início deste relatório*). Em 2022, o foco foi direcionado às competências mais conectadas com o negócio.





Reconhecimentos



5º

melhor hospital para se trabalhar, segundo a GPTW

Pesquisa Best WorkPlaces, do InfoJobs

Um dos quatro hospitais mais bem avaliados e entre os 50 melhores do País, considerando todos os setores

Nosso time em detalhes

GRI 2-7, 2-8

EMPREGADOS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO E GÊNERO ^{1 E 2}

TIPO DE CONTRATO	2020			2021			2022		
	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Permanente	1.153	2.160	3.313	1.213	2.307	3.520	1.333	2.483	3.816
Temporário	3	3	6	0	1	1	0	1	1
TOTAL	1.156	2.163	3.319	1.213	2.308	3.521	1.333	2.484	3.817

¹ Todas as unidades da empresa estão localizadas na região Sudeste.

² Todos os empregados estão submetidos a jornada de trabalho integral.

TRABALHADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO

	2020			2021			2022		
	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Aprendizes	9	30	39	12	22	34	12	43	55
Estagiários	3	12	15	7	18	25	5	10	15
Terceirizados ¹	-	-	-	-	-	-	486	321	807
TOTAL	12	42	54	19	40	59	503	374	877

¹ Profissionais que prestam serviços de manutenção, limpeza, jardinagem etc.



**Ao todo, foram
65,4 horas de
capacitação por
colaborador**



Trilhas de desenvolvimento

Após a integração da equipe de Educação Corporativa à Diretoria-executiva de Gente e Gestão, no fim de 2021, o desenvolvimento dos colaboradores e os processos de aprendizagem foram reforçados, com aumento no volume de horas de capacitação, novas trilhas de formação e a retomada de treinamentos presenciais.

A relação entre os gestores e suas equipes recebeu especial atenção no novo Programa de Desenvolvimento da Liderança (PDL), que vai além dos treinamentos. Com a parceria do GPTW, a estratégia busca preparar os líderes para construir e manter relações de confiança e atuar mais conectados às necessidades de suas equipes. Os gestores trabalharam com os resultados da pesquisa de clima de suas áreas, para aprofundar o entendimento sobre sua atuação e os pontos para evolução e construir planos de ação.

Em 2022, a formação contou com módulos em temas como liderança inspiradora, incluindo como conquistar o melhor das pessoas e atingir os objetivos; diversidade, a partir da visão de justiça social e de diferencial competitivo para o negócio, do papel das lideranças e da inclusão de pessoas com deficiência. Também buscou ampliar o repertório dos líderes para apoiar o seu dia a dia com treinamentos em ferramentas de gestão de pessoas e de resultados como custos, despesas e investimentos, avaliação de competências e oficina sobre *feedback*, entre outros.

Classificado em diretores, gerentes, coordenadores e líderes técnicos, o público-alvo do programa envolveu aproximadamente 200 lideranças da Instituição em 15 encontros e 37 horas de desenvolvimento em seis módulos. Considerando treinamentos de todas as áreas, foram 65,4 horas de capacitação no ano por colaborador.



Programa de Diversidade

GRI 3-3 (Tema material)

Parte dos desafios da área de Gente e Gestão, a estruturação de um programa de diversidade para ampliar a inclusão de grupos minoritários foi aprovada em 2021 e teve início em 2022, reforçando as ações até então realizadas.

A Instituição realizou uma pesquisa sobre diversidade e inclusão, que contou com a participação de 1.552 colaboradores. O objetivo era compreender sua percepção sobre diversidade, equidade e inclusão. Também foi contratada uma consultoria especializada para apoiar nesse processo. Esse trabalho apontou os principais temas que devem ser trabalhados a partir de 2023.

No tema cor, raça e etnia, a partir das informações capturadas na pesquisa, a jornada de diversidade direcionará ações

voltadas para carreira. Já no perfil do grupo LGBTQIA+ investiremos, em 2023, em ações de apoio e revisaremos os nossos fluxos e políticas para proporcionar um ambiente ainda melhor de trabalho.

A participação de mulheres na organização e na liderança é alta, inclusive em cargos de gestão. Ainda assim, o Hospital entende que há evolução nas práticas voltadas para esse público. A atuação de pessoas com deficiência foi um dos destaques do ano, o número de contratados cresceu cinco vezes. Resultado da implantação do Programa de Inclusão de Pessoas com Deficiência, a iniciativa contempla a formação em rotinas administrativas hospitalares, além da contínua sensibilização dos gestores.



INDIVÍDUOS DENTRO DOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA DA ORGANIZAÇÃO, POR GÊNERO GRI 405-1

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Número de membros de órgãos de governança	7	1	8
%	87,5%	12,5%	100%

INDIVÍDUOS DENTRO DOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA DA ORGANIZAÇÃO, POR FAIXA ETÁRIA

GRI 405-1

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	NÚMERO	%
Abaixo de 30 anos	0	0%
Entre 30 e 50 anos	0	0%
Acima de 50 anos	8	100%
TOTAL	8	100%

EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO GRI 405-1

	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Diretoria	5	8	13
%	38,46%	61,54%	100%
Gerência	11	25	36
%	30,56%	69,44%	100%
Coordenação	29	91	120
%	24,17%	75,83%	100%
Administrativo	234	507	741
%	31,58%	68,42%	100%
Operacional	1.054	1.853	2.907
%	36,26%	63,74%	100%
TOTAL	1.333	2.484	3.817
% TOTAL	34,92%	65,08%	100%



5x

mais contratações
de pessoas com
deficiência

**Buscamos evoluir
em diversidade e
inclusão**

TRABALHADORES, POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO GRI 405-1

	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Aprendizes	12	43	55
%	21,82%	78,18%	100%
Estagiários	5	10	15
%	33,33%	66,67%	100%
TOTAL	17	53	70
% TOTAL	24,29%	75,71%	100%

EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL, POR FAIXA ETÁRIA GRI 405-1

	NÚMERO	%
DIRETORIA		
Abaixo de 30 anos		0%
Entre 30 e 50 anos	8	62%
Acima de 50 anos	5	38%
TOTAL	13	100%
GERÊNCIA		
Abaixo de 30 anos	1	3%
Entre 30 e 50 anos	28	78%
Acima de 50 anos	7	19%
TOTAL	36	100%
COORDENAÇÃO		
Abaixo de 30 anos	7	5,8%
Entre 30 e 50 anos	99	82,5%
Acima de 50 anos	14	11,7%
TOTAL	120	100%
ADMINISTRATIVO		
Abaixo de 30 anos	263	35%
Entre 30 e 50 anos	436	59%
Acima de 50 anos	42	6%
TOTAL	741	100%
OPERACIONAL		
Abaixo de 30 anos	589	20%
Entre 30 e 50 anos	2.051	71%
Acima de 50 anos	267	9%
SUBTOTAL	2.907	100%
Abaixo de 30 anos	860	23%
Entre 30 e 50 anos	2.622	69%
Acima de 50 anos	335	9%
TOTAL	3.817	100%


TRABALHADORES, POR CATEGORIA FUNCIONAL, POR FAIXA ETÁRIA GRI 405-1

	NÚMERO	%
APRENDIZES		
Abaixo de 30 anos	55	100%
Entre 30 e 50 anos		0%
Acima de 50 anos		0%
TOTAL	55	100%
ESTAGIÁRIOS		
Abaixo de 30 anos	14	93,33%
Entre 30 e 50 anos	1	6,67%
Acima de 50 anos		0%
TOTAL	15	100%
Abaixo de 30 anos	69	98,57%
Entre 30 e 50 anos	1	1,43%
Acima de 50 anos	0	0%
TOTAL	70	100%



EMPREGADOS, POR GRUPOS DE MINORIAS GRI 405-1

	NÚMERO	%
PRETOS E PARDOS		
Diretoria	1	8%
Gerência	5	14%
Coordenação	16	13%
Administrativo	194	26%
Operacional	991	34%
TOTAL	1207	32%
PCDS		
Diretoria	0	0%
Gerência	0	0%
Coordenação	0	0%
Administrativo	57	7,69%
Operacional	73	2,51%
TOTAL	130	3,41%

PRETOS E PARDOS GRI 405-1

	NÚMERO	%
Aprendizes	14	25%
Estagiários	3	20%
TOTAL	17	24%

PROPORÇÃO ENTRE O SALÁRIO-BASE E A REMUNERAÇÃO RECEBIDOS PELAS MULHERES E AQUELES RECEBIDOS PELOS HOMENS - POR CATEGORIA FUNCIONAL GRI 405-2

	2022
Diretoria	0,75
Gerência	0,93
Coordenação	0,81
Administrativo	0,98
Operacional	0,92
Estagiários	1,00
Aprendizes	1,00



Benefícios



Os colaboradores contam com um pacote de benefícios que inclui: assistência médica e odontológica, plano de previdência privada (para os colaboradores que aderirem), seguro de vida com cobertura por invalidez ou incapacidade temporária, Programa Saúde Integral, auxílio-educação (colaboradores em regime CLT, com mais de 18 meses na Instituição), auxílio-creche (colaboradoras com filhos de zero a seis anos), vale-alimentação, restaurante próprio e vale-transporte. O plano de previdência passou por revisão

com boa percepção dos colaboradores registrada na adesão ao plano. Temporários contratados por meio de empresa terceirizada recebem, como benefícios, acesso a restaurante próprio e vale-transporte.

Os colaboradores contam atividades culturais, como o coral e, no início de 2023, passaram a dispor do benefício do Gym-pass, ampliando o incentivo e as opções de prática de atividade física e bem-estar.



Saúde, segurança e bem-estar dos colaboradores

GRI 3-3 (Tema material), 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7

A gestão dos programas de saúde ocupacional, qualidade de vida e plano de saúde e indicadores de afastamentos e reabilitações é feita pelo Centro de Atenção à Saúde e Segurança do Colaborador (CASSC). O Hospital também mantém um serviço de atenção primária em saúde, apoio oferecido aos colaboradores e suas famílias, totalizando sete mil vidas.

Questão agravada pela pandemia de covid-19, a saúde mental faz parte do cuidado do Hospital com os colaboradores há mais de uma década por meio do programa

Saúde Integral e do CASSC. A estrutura de atenção inclui o programa de apoio pessoal aos colaboradores e seus familiares, com atendimento médico psiquiátrico, psicológico e de assistente social. A iniciativa conta ainda com atividades de bem-estar, físicas e culturais, e com grupos focais em setores sobre saúde mental, oferecendo treinamentos comportamentais para reduzir o estresse e a ansiedade, além de trabalhar as emoções e a atenção plena. O programa de acompanhamento de gestante também contempla apoio psicológico e atividades de bem-estar.

A plataforma Conecta *(veja na página 74)* também facilitou a comunicação e disseminação de informações e engajamento dos colaboradores nos cuidados com a saúde e a segurança.

Em 2022, o Hospital aderiu ao Movimento Mente em Foco, no Pacto Global da ONU, que envolve instituições brasileiras que se comprometem com ações concretas para promover um ambiente corporativo saudável *(leia mais na página 53)*.



A atenção com a pandemia e seus impactos seguiu como uma preocupação das equipes de saúde, que fez mais de 1,5 mil acompanhamentos por telefone de colaboradores com covid-19 e reduziu em 33% os dias perdidos por conta desse monitoramento próximo. Mais de 90% dos colaboradores tomaram ao menos uma dose de reforço da vacina.

A estrutura de segurança conta com comitês temáticos, como o de segurança das instalações, envolvendo outras áreas do Hospital e dedicado a questões como rota de fuga, regularizações dos espaços, mapeamento dos pontos de risco etc. Também há comitês dedicados à construção da cultura de segurança, de radioproteção, de acidentes com materiais biológicos e sobre a NR-32 (norma de segurança do trabalho na área de saúde), além das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas).

O Hospital mantém um serviço de atenção primária em saúde, oferecido aos colaboradores e suas famílias

Apoio a gestantes e bebês



O cuidado com gestantes inclui não apenas o acompanhamento pré-natal, como também avaliação inicial de riscos, isenção da coparticipação no plano de saúde para quem participa do Programa Gerar e para o bebê no primeiro ano de vida. Também oferece atendimentos com nutricionista e psicólogo, palestras educativas e outras atividades.

Nos casos de pré-natal de alto risco, o acompanhamento e o parto são feitos pelo Grupo Santa Joana. Salas de apoio à amamentação estão disponíveis na Unidade Paulista e no Hospital Vergueiro, com suporte adequado para retirada e armazenamento com segurança do leite materno.

EMPREGADOS E TRABALHADORES COBERTOS POR UM SISTEMA DE GESTÃO DE SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO (%) GRI 403-8

	2022
Indivíduos cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional com base em requisitos legais e/ou padrões/diretrizes reconhecidos	100
Indivíduos cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional com base em requisitos legais e/ou padrões/diretrizes reconhecidos, que foram auditados internamente	100
Indivíduos cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional com base em requisitos legais e/ou padrões/diretrizes reconhecidos, que foram auditados ou certificados por uma parte externa	100

ACIDENTES DE TRABALHO¹E² GRI 403-9

	2022
Número de horas trabalhadas	679.228
Base de número de horas trabalhadas (200.000 ou 1.000.000)	1.000.000
Número de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0
Índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0
Número de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	0
Índice de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	0
Número de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória (incluir óbitos)	84
Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória (incluir óbitos)	123,67

1 Os principais tipos de acidentes de trabalho foram relacionados a corte, trauma e perfuração.

2 Não há trabalhadores excluídos.



DESENVOLVIMENTO DO CORPO CLÍNICO

Em 2022, a Instituição reestruturou a **Ouvidoria Médica** e revitalizou o **Programa de Relacionamento Médico**





Um dos diferenciais do Hospital Alemão Oswaldo Cruz é a excelência e a qualificação de seu corpo clínico. Para fortalecer este pilar, a Instituição aumentou em 2022 o foco no relacionamento e na participação dos médicos em grupos de trabalho atuantes na assistência, na pesquisa e no ensino.

A área de Relacionamento Médico tem como foco aprofundar a parceria, a colaboração e o desenvolvimento técnico, profissional e científico do corpo clínico. Em 2022, a base alcançou 4.921 médicos e 112 cirurgiões-dentistas cadastrados ativos, geridos com base em um sistema que integra avaliação, qualificação, reconhecimento e diálogo estruturado com este público estratégico para a geração de valor para o paciente e o sucesso do Hospital.

Durante o ano, a Instituição seguiu lidando com desafios como o *turnover*, a aproximação e integração culturais e o suporte à investigação e pesquisa entre os profissionais. Foi iniciada uma revitalização do Programa de Relacionamento Médico, com uma nova política apoiada nos valores de transparência, meritocracia e conceitos como o da saúde baseada em valor.

O processo de cadastramento médico foi reformulado, buscando automação e autosserviço para aprimorar a jornada deste profissional no Hospital. Também foi elaborada uma política para formalizar critérios de participação dos médicos nos ambulatórios do Hospital. O mesmo modelo avançará para as áreas de retaguarda – criando um senso de retribuição e engajamento para que os profissionais integrem estes espaços dentro da Instituição.

Ações voltadas a documentos, diretrizes e ações de comunicação incluem, ainda, a revisão das políticas de Cadastro Médico e Retaguarda, concluída no início de 2023, e a estruturação de uma ferramenta de *onboarding* para médicos e odontólogos integrados ao ambiente do Hospital.

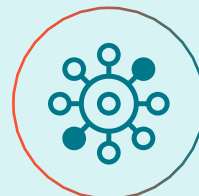
Evolução do corpo clínico cadastrado ativo*



*Considera a soma dos médicos e cirurgiões-dentistas cadastrados ativos na Instituição



Pilares do Programa de Relacionamento Médico



PROGRAMA ACADÊMICO DO CORPO CLÍNICO:

incentiva de modo direto a participação de médicos e odontólogos da Instituição em ações de pesquisa e geração de conhecimento. Segue em revisão, a fim de incorporar premissas da abordagem baseada em valor. A qualificação acadêmica do corpo clínico é um dos pontos relevantes para definição das ações de reconhecimento da estratégia atual da área – assim como a adoção de critérios como o fator de impacto de publicações científicas realizadas, valorizando profissionais que contribuam com a geração de conhecimento difundido em periódicos de referência no mundo na área da saúde. Conheça as produções científicas realizadas com suporte dos profissionais da Instituição no capítulo Dedicção à Pesquisa.

GESTÃO DO CORPO CLÍNICO: avaliação, aprovação documental e cadastro dos médicos, detectando necessidades dos profissionais. Integram este eixo a Comissão de Credenciamento Médico, a Diretoria Clínica (eleita pelo corpo clínico aberto) e as áreas da Diretoria Médica.

PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DO CORPO CLÍNICO: novamente, abrangeu 100% do corpo clínico cadastrado ativo durante o ano, com ações de análise e mensuração de resultados com base em indicadores assistenciais, de desfechos clínicos, de desempenho cirúrgico e de preenchimento cadastral, além da participação em pesquisa. Desde 2021, adota a abordagem de Escore de Valor em Saúde (EVS), escala que considera qualidade de assistência, eficiência de custo e parametrização digital.





4

CONHECIMENTO &

SAÚDE DIGITAL



DEDICAÇÃO À PESQUISA

GRI 3-3 (Tema material)

O Hospital Alemão Oswaldo Cruz acredita na **geração e na disseminação de conhecimento** como parte do seu **propósito de servir à vida**

Educação, Pesquisa, Inovação e Saúde Digital formam um dos pilares da sua atuação com benefícios diretos para o seu negócio e para a sociedade.

As frentes são gerenciadas de forma integrada e, em 2022, revisaram seu posicionamento e planejamento estratégico para reforçar a criação de soluções que atendam às necessidades do Hospital e aproveitem todo o potencial existente.

Dois novos colegiados foram criados nas áreas científica e educacional para apoiar as decisões e orientar o olhar de longo prazo nas áreas de pesquisa, ensino e assistência, e sua integração com o Hospital. Trata-se do Scientific Board e do Teaching Board, ambos de caráter multiprofissional, formados por profissionais de referência da Instituição.

Na revisão estratégica, a área de Pesquisa manteve sua relevância nos principais periódicos internacionais a partir do Centro Internacional e parcerias com instituições relevantes em saúde e pesquisa.

A frente de Inovação, para além do fomento do ecossistema, está reforçando a proximidade com diferentes áreas do Hospital para desenvolver soluções que se traduzam em resultados positivos como melhoria da experiência do paciente, ampliação do fluxo de atendimentos e outros fatores de eficiência, produtividade e desfechos.

Por fim, a proposta da Educação é utilizar toda a *expertise* do Hospital e de seus profissionais para se estabelecer como uma marca *premium* de ensino em saúde.

Visando reforçar a atuação filantrópica do Hospital Alemão Oswaldo Cruz, em 2022 foi lançado o Doar Transforma, uma plataforma *online* de doações que permite à comunidade do Hospital se engajar em projetos e temáticas para impulsionar pesquisas, inovações e ensino. A ideia é que o Doar Transforma seja uma ferramenta de conexão com o ecossistema e atue catalisando ideias que impulsionarão o desenvolvimento da Instituição nos próximos anos.

O Hospital Alemão Oswaldo Cruz manteve a relevância na geração de conhecimento com 172 publicações em 2022, sendo 125 internacionais em periódicos científicos de alto impacto. Apenas a revista “Lancet” divulgou dez estudos envolvendo profissionais do Hospital em 2022.

As pesquisas são lideradas pelo Centro Internacional de Pesquisa, equipe formada por profissionais multidisciplinares que mantém parceria com redes colaborativas internacionais, como a TriNetX e seus 250 milhões de prontuários de instituições de saúde em escala global com dados da prática clínica derivados do mundo real (*real world evidence*) à disposição dos pesquisadores do Hospital. O Centro também é a base no Brasil do Instituto de Pesquisa em

Saúde Populacional (Population Health Research Institute – PHRI), a maior organização de pesquisa acadêmica no segmento do mundo.

Em 2022, o Centro Internacional de Pesquisa do Hospital liderou a fase nacional do maior estudo observacional global para identificar as principais causas de adoecimento e morte, especialmente em países em desenvolvimento econômico intermediário. Coordenado pelo PHRI, o estudo denominado Prospective Urban and Rural Epidemiological Study (PURE) apontou que doenças cardiovasculares, câncer e doenças respiratórias são responsáveis por 70% das mortes na América do Sul – e que grande parte delas poderia ser evitada com a promoção de políticas de saúde para prevenção e controle dos fatores de risco.

As redes colaborativas mundiais como o TriNetX e o PHRI multiplicam o potencial de acesso a novos conhecimentos, reduzem o tempo de pesquisa e podem gerar resultados muito mais relevantes. Por isso, um dos focos de 2022 foi a disseminação dessas ferramentas aos pesquisadores e estudantes do Hospital e o fomento do seu uso pelo corpo clínico.

172 publicações realizadas em 2022, sendo **125** delas internacionais e em periódicos científicos de alto impacto

Destaques



PUBLICAÇÕES

Internacionais: 125
Nacionais: 39
Livros, capítulos etc.: 8

Total:
172
publicações



INVESTIMENTO EM PESQUISA (R\$)

2020
1.205.226

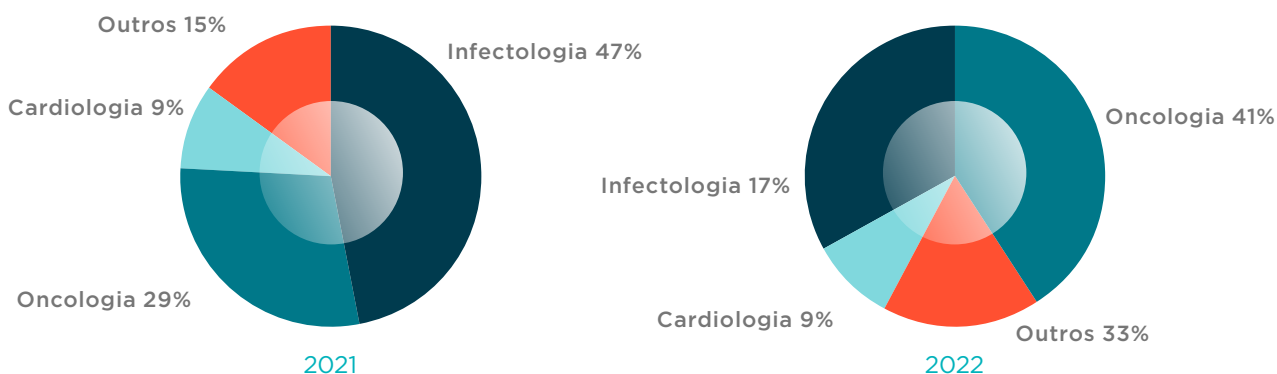
2021
1.866.658

2022
1.084.170

103
projetos de
pesquisa em
andamento

Após dois anos de foco em produções científicas relacionadas à covid-19, estudos em outras importantes especialidades da saúde voltaram a crescer, como Oncologia, Cardiologia, Saúde Populacional e Gastroenterologia.

PESQUISA POR ESPECIALIDADES¹



¹. O número de projetos varia de forma dinâmica. Considera estudos ativos (em execução) no fim de cada ano, que apresentam variação contínua ao longo do ano (sem padrão definido), à medida que estudos são concluídos e novos entram em fase de *startup* (pré-recrutamento de participantes).

Algumas das principais pesquisas do ano:

>> O CV-Genes, iniciado em 2022, avalia de forma pioneira o impacto dos fatores de riscos genéticos para o desenvolvimento de doenças cardiovasculares na população brasileira.

Com participação de mais de 3,7 mil pessoas em quase todas as unidades do País, o estudo caso-controle é feito em parceria com o Grupo Fleury e integra o Proadi-SUS. Quando finalizado, no fim de 2023, os dados serão integrados ao Programa Nacional de Genômica e Saúde de Precisão – Genomas Brasil, do Ministério da Saúde.

>> O Centro Especializado em Obesidade e Diabetes iniciou um estudo para avaliar a melhor forma de tratamento e impacto favorável na evolução da doença renal grave associada ao diabetes.

Esta pesquisa utiliza o método de randomização computacional para “sortear” pacientes para dois métodos: i) o melhor tratamento com medicamentos; e ii) associação desse tratamento com a cirurgia metabólica (bariátrica ou gastroplastia). O objetivo é avaliar o potencial para retardar a progressão da doença renal relacionada ao diabetes e à obesidade e seus efeitos na melhoria da qualidade de vida dos pacientes e na redução de custos associados à doença.

Entre os estudos publicados estão:

>> Os resultados do primeiro estudo que comparou um DOAC (anticoagulante oral de ação direta) com a varfarina (anticoagulante tradicional disponível pelo SUS) na doença valvar reumática – que demonstrou a maior eficácia desta última – foram publicados no periódico de maior impacto científico, o “New England Journal of Medicine” (NEJM). A pesquisa contou com 4.565 pacientes, em 24 países. No Brasil, o estudo foi coordenado pelo Hospital Alemão Oswaldo Cruz e envolveu 672 pacientes de 14 centros participantes públicos e privados.

>> As conclusões do Estudo Coalizão V (Cope), sobre uso de hidroxicloroquina no tratamento de casos leves de covid-19, foram publicadas na revista “Lancet”. O estudo realizado entre 2020 e 2021 foi coordenado pelo Hospital Alemão Oswaldo Cruz e teve participação de 56 centros de pesquisa, e demonstrou que não há benefícios no uso da medicação para o tratamento desses pacientes.



ENTENDA MAIS

Conheça as práticas e processos do Comitê de Ética em Pesquisa, que normatiza estudos envolvendo seres humanos, para proteger sua integridade e dignidade

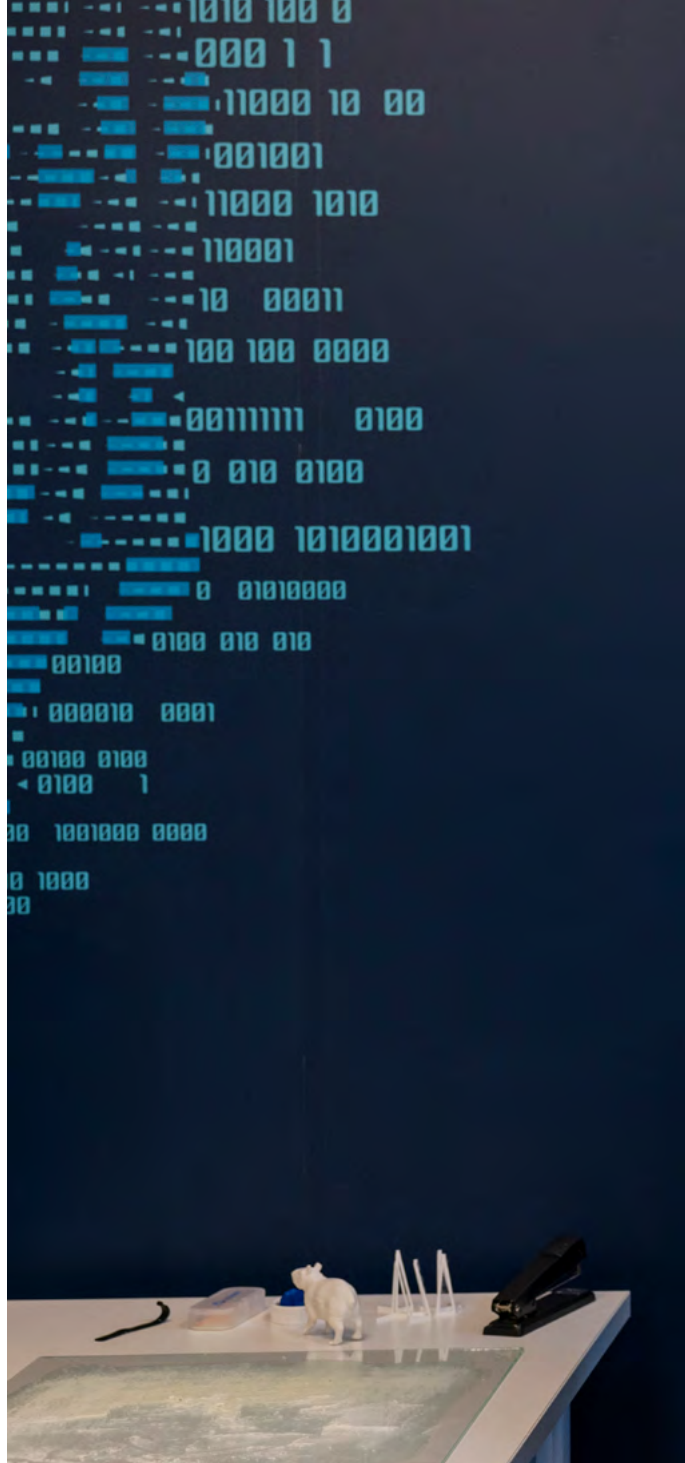
INOVAÇÃO EM SAÚDE

O Centro de Inovação e Saúde Digital do Hospital Alemão Oswaldo Cruz reúne equipamentos, técnicas e conhecimento para a criação de soluções tecnológicas de ponta, com o objetivo de aumentar a eficiência dos procedimentos pré, intra e pós-operatórios. O espaço conta com impressoras 3D para planejar e desenvolver próteses, apoiando dessa forma no planejamento cirúrgico.

No centro, foi recentemente desenvolvido o programa que soma realidade virtual e aumentada e coloca o médico no metaverso. Por meio dessa tecnologia, o profissional tem uma visão melhor dos exames de imagem, podendo fazer um melhor planejamento de intervenções cirúrgicas, por exemplo. Médicos, cirurgiões, *designers* UX, de *games* e audiovisual e cientistas de dados trabalharam juntos no *software*, que vem sendo apresentado em eventos nacionais e internacionais. O RIVER, como foi denominado, já é utilizado também por professores e alunos na Faculdade do Hospital e instituições parceiras, tendo aplicação em diversas áreas de conhecimento – desde aulas de anatomia e radiologia até o ensino de técnicas cirúrgicas.

Em outro desenvolvimento inovador, o Hospital Alemão Oswaldo Cruz ajudou a criar um novo material cirúrgico para cirurgia minimamente invasiva para

reparar uma deformação na caixa torácica. A correção do *pectus excavatum* é feita com a implantação de próteses, e o novo material evita uma cirurgia aberta, podendo ser feita por videotoroscopia com resultado seguro, menor tempo de internação e recuperação mais rápida do paciente. A solução foi criada em parceria entre o Hospital, o Instituto do Coração (Incor) e a empresa Traumec e já foi aprovada pela Anvisa.



inovar experimental
inventar **colaborar**
fazer SEMPRE
me



O centro conta com impressoras 3D para **planejar** e **desenvolver próteses**, apoiando dessa forma no planejamento cirúrgico

SOLUÇÕES AUMENTAM EFICIÊNCIA DO HOSPITAL

Com o uso de tecnologia e inovações, o Hospital consegue melhorar seus indicadores de eficiência e qualidade, além de oferecer mais segurança e melhores desfechos para os pacientes.

Um desses casos foi o uso da análise de dados para melhorar os indicadores de controle de sepse, uma condição causada por infecções graves e a principal causa de morte nas Unidades de Terapia Intensiva. A solução busca automaticamente palavras-chaves nos prontuários eletrônicos, acelerando a triagem dos pacientes e a aplicação do protocolo de sepse. Com isso, o percentual de administração de antibiótico na 1ª hora de sepse chegou a 97%. A ferramenta ainda reduziu o trabalho manual em quase 80% (hora-homem), redirecionando colaboradores para outras ações de cuidado. A iniciativa ficou em segundo lugar no Prêmio Fleury de Inovação do ano.

Outras soluções em diferentes áreas do Hospital também contribuíram com resultados positivos. Entre elas, o projeto que ampliou a agenda de biópsia de tireoide – aumento de 60% nos agendamentos no primeiro mês e em modelo que vai orientar outras áreas; e o uso de *machine learning*, que melhorou a predição de giro de leitos.

INTRAEMPREENDEDORISMO EM PROL DA INOVAÇÃO

Em outra iniciativa premiada em 2022, o programa “Reduzindo custos e multiplicando ideias”, incentiva a participação dos colaboradores na criação de soluções para diminuir desperdícios e lançou desafios que trouxeram resultados positivos para a gestão do Hospital em temas como água, rouparia, redução no uso de papel e ações na zeladoria. O crescimento da participação dos colaboradores com novas ideias é parte dos resultados do Fabrik, plataforma de empreendedorismo interno lançada pelo Hospital em 2022 e que tem ajudado a fomentar a cultura da inovação na Instituição.



Reconhecimentos



4º

lugar em Serviços Médicos

Prêmio Valor Inovação Brasil, do jornal “Valor Econômico”

1º

lugar em Qualidade Assistencial com o case “Programa Reduzindo desperdícios, multiplicando ideias”

12º Prêmio Referências da Saúde, promovido por portal Saúde Business e HIS (Healthcare Innovation Show)

2º

lugar em Detecção de padrões - iniciativas de triagem de pacientes e apoio ao diagnóstico com o case “Uso de expressão regular para identificação de casos de sepse”

VIII Prêmio de Inovação do Grupo Fleury (PIF), concedido pelo Grupo Fleury

Finalista na categoria “Tecnologia”

CNN Notáveis 2022

1º

lugar “Inovação e Qualidade” em Saúde

As Melhores da Dinheiro 2022 (“IstoÉ Dinheiro”)

CONHECIMENTO

As receitas obtidas com a **pós-graduação, eventos e cursos especializados cresceram 48%**



Em um ano em que o curso de Bacharelado em Enfermagem recebeu nota máxima do Ministério da Educação, conceito 5, a gestão do ensino construiu, em conjunto com os principais gestores de enfermagem do Hospital, uma nova matriz curricular, que busca reproduzir os diferenciais da enfermagem do Hospital Alemão Oswaldo Cruz e se posicionar no mercado *premium* de formação na área da saúde.

Entre as mudanças, a grade curricular passou a contar com cinco mil horas, distribuídas em quatro anos de formação. Além disso, a disciplina Vivência Prática Profissional foi incluída desde o início do percurso do estudante como um diferencial do curso.

O portfólio de cursos está sendo revisado em todos os níveis. O volume de programas de pós-graduação médica aumentou de dez para 13 e o conjunto de programas de residência médica foi de seis para oito. Entre as ofertas estão nove cursos de pós-graduação multiprofissional, incluindo três cursos em parceria com a área de Responsabilidade Social do Hospital, dentro do Proadi-SUS para apoio à qualificação da rede pública de saúde (*leia mais sobre o Proadi-SUS na página 116*). Foram ampliados, ainda, os cursos e as vagas de EAD em pós-graduação e extensão. Com isso, as receitas obtidas com a pós-graduação, eventos e cursos especializados cresceram 48% em 2022.

As parcerias também se destacaram no ano e vão gerar novas ofertas de formações em 2023. Entre elas, destaque para a ampliação da parceria com a Fundação R. W. Johnson, para oferecer cursos em saúde a profissionais de todo o País, no modelo EAD, e bolsas de até 100%. A parceria já vinha ocorrendo em outros cursos, como uma turma de pós-graduação de Enfermagem em Oncologia, com cem integrantes.



EXPERIÊNCIA NA ALEMANHA

Lançado em 2022, em parceria com uma organização alemã, o Programa Educacional Internacional oferece aos alunos de enfermagem e do curso técnico de enfermagem a possibilidade de atuação profissional na Alemanha. Os alunos do curso em período integral terão formação complementar na língua e cultura alemãs e, após a formação, podem concorrer a oportunidades de trabalho na Alemanha com suporte para a viagem, moradia e assessoria no processo administrativo, entre outras medidas.



NOVO CENTRO DE TREINAMENTO CIRÚRGICO

Em 2023, para ampliar e fortalecer a educação médica, o Hospital inaugurou um Centro Avançado de Treinamento Cirúrgico. Entre os hospitais de reconhecida excelência pelo Ministério da Saúde, o Hospital Alemão Oswaldo Cruz é o primeiro a oferecer esse tipo de curso. Até então no Brasil, esse tipo de formação era

realizada somente em universidades públicas. Equipado com o apoio de parceiros da indústria de equipamentos médicos, o centro está localizado na Avenida Paulista, 500, 5º andar, no mesmo prédio da Faculdade do Hospital e do Centro Internacional de Pesquisa.

Principais números:

INVESTIMENTO EM EDUCAÇÃO (R\$)

2020

1.865.009

2021

347.054

2022

1.379.530

1.059

alunos formados nos cursos técnicos, graduação e pós-graduação em 2022

3 mil

participantes em eventos patrocinados pelo Hospital

960

reuniões científicas

Cursos

3 em Graduação

14 em Pós-graduação *lato sensu* da área Médica

11 em extensão

9 em Pós-graduação *lato sensu* da área Multiprofissional

3 cursos profissionalizantes no nível técnico



5

PROTAGONISMO NO

DESENVOLVIMENTO DA SAÚDE

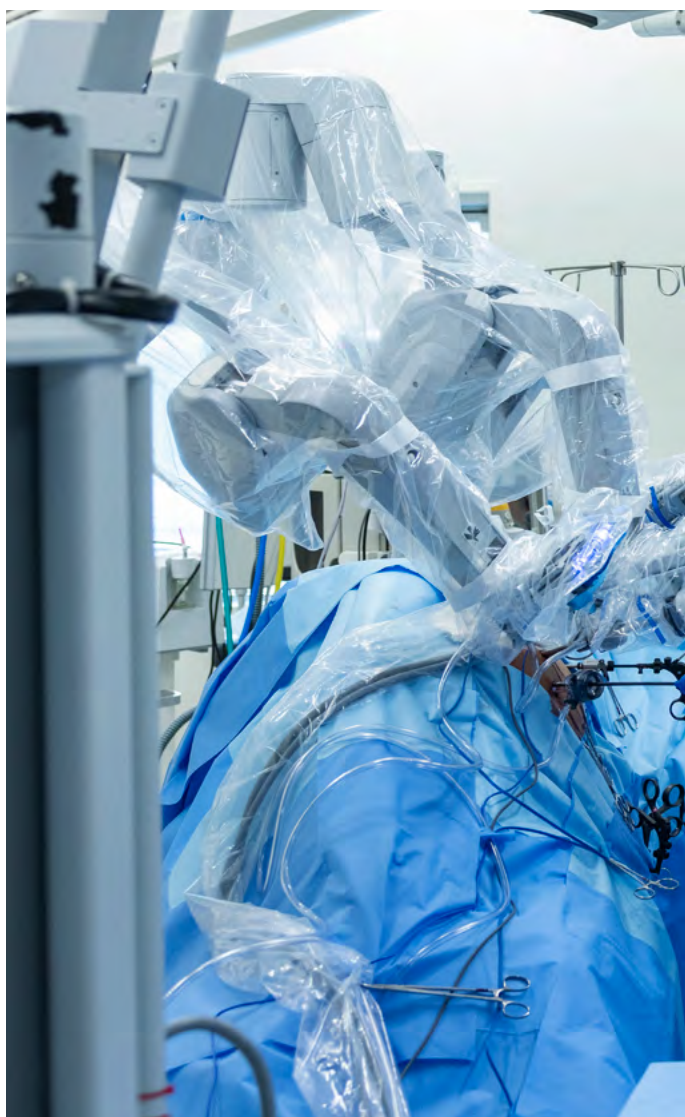
DESEMPENHO E PROJETOS

Instituição registra resultados positivos, em linha com o Planejamento Estratégico e seu compromisso com qualidade e excelência

A história da Instituição é marcada por um crescimento que se reverte em benefícios não apenas para seus pacientes e públicos de relacionamento direto, mas também para todo o ecossistema de saúde do País.

Além disso, o desenvolvimento de parcerias com o Ministério da Saúde tem como foco a transferência de conhecimento e a troca de experiências com o poder público para garantir o fortalecimento do Sistema Único de Saúde. Ainda nesse pilar, destaca-se a evolução do Instituto Social Hospital Alemão Oswaldo Cruz, que leva a marca e os padrões assistenciais do Hospital para equipamentos públicos de prestação de serviços.

A sustentabilidade financeira e a eficiência operacional são prioridades do planejamento estratégico do Hospital Alemão Oswaldo Cruz. Em 2022, sua receita líquida foi de R\$ 1,24 bilhão, com Ebitda de R\$ 104,5 milhões, crescimento de 21,3% em relação ao ano anterior. No que diz respeito ao Ebitda ajustado*, foi atingido o montante de aproximadamente R\$ 40 milhões, mesmo patamar do ano anterior.



R\$ 1,24 bilhão

foi o total da receita líquida do Hospital

O ano seguiu refletindo desafios relacionados à pandemia de covid-19, especialmente no desempenho econômico-financeiro das instituições de saúde. Dificuldades de abastecimento em algumas cadeias, sobretudo

*Ebitda ajustado pelos efeitos da IFRS 16 referentes à contabilização dos contratos de arrendamento (aluguéis).

de insumos farmacêuticos, aumento de custo de materiais, alta de juros, variação cambial e o cenário acumulado desde 2020 pressionaram o caixa de hospitais e das operadoras de planos de saúde.

Para o Hospital Alemão Oswaldo Cruz, esse contexto desafiador exigiu disciplina na gestão, foco em eficiência e a busca dos melhores instrumentos para garantir uma geração de caixa saudável e maior previsibilidade.



Resultados nos segmentos

GRI 201-1

Na Unidade Paulista, o crescimento da receita líquida foi de 4% na comparação com o ano anterior; e o Hospital Vergueiro registrou alta de 31% em sua receita líquida. A Unidade Campo Belo confirmou sua vocação em *check-ups* e ambulatório de especialidades. A unidade teve crescimento de 1.619 *check-ups* executados em 2020 para mais de 4,8 mil, em 2022.

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO (R\$ MIL)

	2020	2021	2022
RECEITAS	891.676	1.166.921	1.288.411

VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (R\$ MIL)

DISTRIBUÍDO	2020	2021	2022
Outras despesas operacionais	394.587	511.562	588.938
Salários e benefícios de empregados	405.602	522.600	536.064
Aplicações no Proadi-SUS	66.646	45.670	65.948
Resultados financeiros	28.330	27.798	66.355
TOTAL	895.164	1.107.629	1.257.305

VALOR ECONÔMICO RETIDO (R\$ MIL)

	2020	2021	2022
"Valor econômico direto gerado"			
menos "Valor econômico distribuído"	- 3.488,62	59.292,03	31.106,62

VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (%)

	2020	2021	2022
Outras despesas operacionais	44,08	46,19	46,84
Salários e benefícios de empregados	45,31	47,18	42,64
Aplicações no Proadi-SUS	7,45	4,12	5,25
Despesas financeiras	3,16	2,51	5,28
TOTAL	100	100	100

*Os dados acima não contemplam montantes relacionados a depreciação/amortização, a saber:

2020: R\$ 68,4 Milhões

2021: R\$ 154,0 Milhões

2022: R\$ 109,0 Milhões



Investimentos Capex

Os investimentos de 2022 seguiram atrelados aos focos prioritários da Instituição, como infraestrutura, tecnologia e as áreas assistenciais. Entre os destaques do ano está a inauguração do Centro Especializado em Linfoma, Mieloma e Terapia Celular. O espaço conta com hematologistas de referência tanto em tratamentos como em pesquisas científicas relacionados a essas doenças. A equipe também conta com enfermeiros, nutricionistas, odontologistas e psicólogos, visando a um atendimento multiprofissional e integrado aos pacientes.

Outros investimentos incluem a ampliação do centro cirúrgico, que recebeu R\$ 4 milhões somente em equipamentos entre 2021 e 2022; a instalação de um novo serviço de endoscopia na Unidade Campo Belo (R\$ 1,3 milhão); e novos equipamentos: Mamógrafo 3D com tomossíntese, Ultrassom de biópsia transperineal e Endoscopia terapêutica (intervencionista), além de dois novos equipamentos de ultrassom e um ecoendoscópio.

Outro destaque foi a Central de Diluição (farmácia com área limpa para manipulação e fracionamento de medicamentos), com investimento de R\$ 4,1 milhões.



Eficiência operacional

Indicadores operacionais como giro de leitos, atendimentos, realização de exames e cirurgias tiveram melhorias em 2022, chegando a registrar desempenho superior ao do período pré-pandemia.

A Unidade Paulista chegou a registrar volumes recordes em alguns meses em cirurgias e no pronto atendimento (PA), como os 11 mil atendimentos em janeiro em função de uma nova onda de casos de covid-19. A expansão nos serviços ultrapassa resultados anteriores à pandemia: alta de 7% em pro-

dução e em unidade de internação, de 19% em procedimentos de hemodinâmica e de 77% em volume de consultas em ambulatórios – todos dados comparados a 2019.

Esses resultados demonstram o foco em alta *performance* e os aprendizados dos períodos mais críticos da pandemia, como a agilidade na realização de ajustes de estrutura quando necessário, a adoção de novos fluxos de atendimento e avanços na jornada digital dos pacientes. Com o apoio de *Business Intelligence* (BI), por exemplo, está sendo possível melhorar a previsão de ocupação da unidade, com reflexos positivos no giro de leitos.

O Hospital Vergueiro atingiu níveis maduros de taxa de ocupação em 2022. O índice de unidades de internação foi de 74,4% e, em UTI, de 83,7%.

Gestão de suprimentos como diferencial estratégico

A atuação da área de Suprimentos melhorou a gestão dos estoques e superou a meta de redução de custos, que chegou a 6%, ou quase R\$ 30 milhões de economia, compensando efeitos cambiais e o aumento de preço em medicamentos acima da média, sem alterações na experiência e no resultado em saúde para pacientes.

Contratos com parceiros foram revisados e, sempre que possível, negociados, e os estoques, que ainda refletiam o reforço da operação para enfrentamento da pandemia, foram otimizados. Com isso, o giro de estoques passou de 30 para 21 dias.



Farmàcia

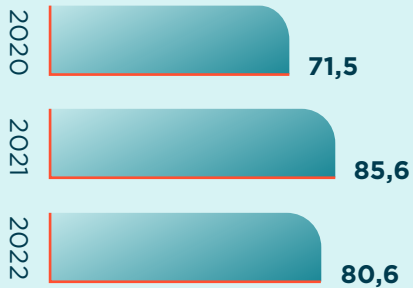


Nosso desempenho operacional em números

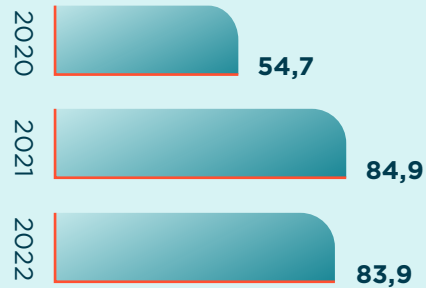


Taxa de ocupação de UTI (%)

Unidade Paulista

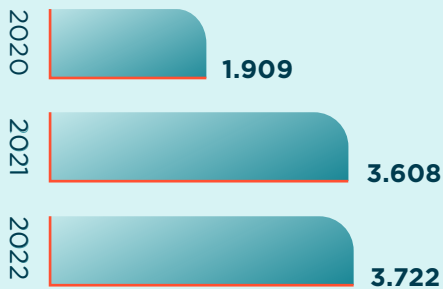


Hospital Vergueiro

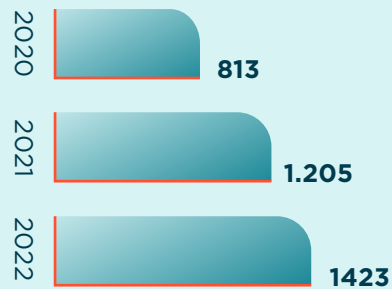


Atendimentos na UTI

Unidade Paulista

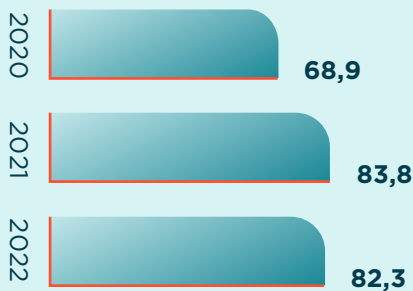


Hospital Vergueiro

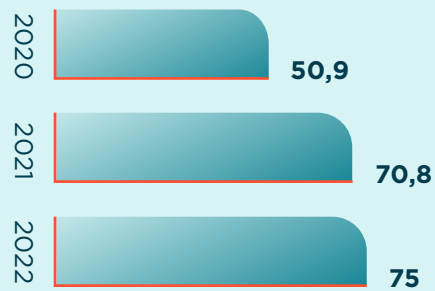


Média de ocupação - Internação (%)

Unidade Paulista

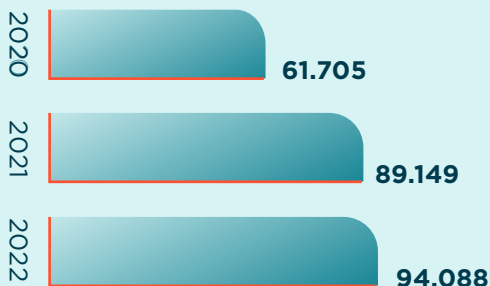


Hospital Vergueiro

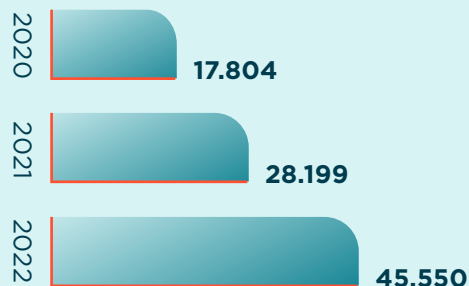


Consultas em Pronto Atendimento

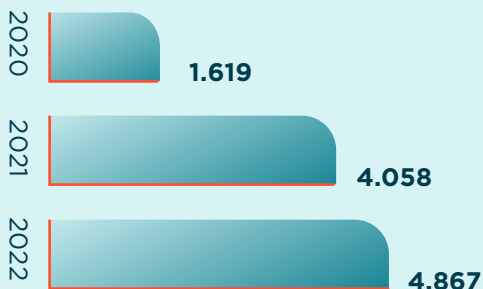
Unidade Paulista



Hospital Vergueiro

**Check-ups**

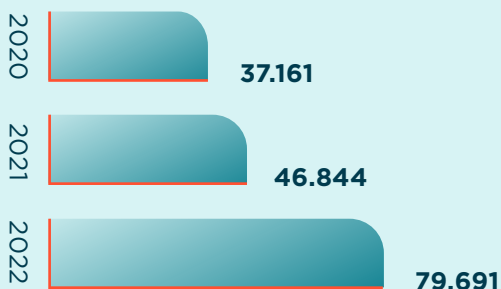
Unidade Campo Belo



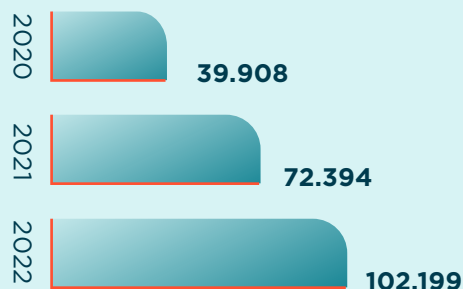
Unidade Paulista

**Consultas ambulatoriais**

Unidade Paulista



Hospital Vergueiro



Unidade Campo Belo



**Os *check-ups* foram concentrados na Unidade Campo Belo por conta da pandemia.

CONTRIBUIÇÃO

AO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS)

GRI 3-3 (Tema material), GRI 203-1, 203-2

O Hospital investe em
**26 projetos do
Proadi-SUS**



Atuante junto ao Ministério da Saúde como uma das seis Entidades de Saúde de Reconhecida Excelência (ESRE) do País, o Hospital Alemão Oswaldo Cruz trabalha no âmbito do Proadi-SUS em projetos em que dissemina seu modelo de referência em cuidado e atenção em saúde.

O ano de 2022 é o segundo do ciclo 2021-2023 do Proadi-SUS, em que o Hospital investe em 26 projetos, agrupados em quatro grandes eixos.

No primeiro, de Pesquisa, destaque para a atuação conjunta com o Centro Internacional de Pesquisa na condução de ensaios clínicos randomizados para avaliar intervenções para a covid-19. Os estudos são disseminados em publicações de impacto, como a "Lancet". Uma das pesquisas divulgadas pelo periódico científico foi o estudo Coalizão, coordenado pelo Hospital, sobre o uso da hidroxicloroquina e placebo em pacientes ambulatoriais (não

graves) de covid-19, que comprovou a ineficácia do uso do medicamento. As equipes de pesquisa também fizeram apresentações no maior congresso de diretrizes clínicas do mundo, o Guidelines International Network.

O eixo de Ensino e Metodologias capacitou, em 2022, cerca de sete mil profissionais e gestores de saúde. Os cursos são oferecidos para todo o Brasil, em formações de Ensino à Distância ou no modelo híbrido, e registram Net Promoter Score (NPS) de 89,3%. Entre os cursos, há quase duas mil vagas para pós-graduação nas áreas de ciência de dados, educação médica, gestão de saúde e pesquisa em saúde, entre outras. Fazem parte dos projetos, ainda, contribuições para o fortalecimento da gestão estratégica estadual do SUS, o fortalecimento da saúde digital e a qualificação da vigilância sanitária.

Modelo de Assistência é o terceiro eixo de atuação, com sete projetos. Entre eles, a qualificação e expansão da telessaúde, que ajuda a ampliar o acesso e reduzir vazios assistenciais a partir do teleatendimento médico assistencial especializado (TeleNordeste) e da atenção a pacientes graves (TeleUTI). Também apoia a qualificação da gestão de hospitais públicos, a redução de infecções e o giro de leitos, entre outros pontos relevantes para as unidades de saúde, e tem projetos para aperfeiçoar o cuidado na Atenção Primária de pessoas com obesidade.

Por fim, no eixo de Apoio à organização de redes, os projetos estão voltados, principalmente, a: aperfeiçoamento da Atenção Primária à Saúde (APS) e da governança e gestão estratégica do SUS; cuidado das pessoas com doenças crônicas não transmissíveis na APS; e fortalecimento da Atenção Básica/Primária por meio da qualificação dos serviços de assistência farmacêutica, dentre outros temas.

Uma parcela importante dos projetos apoia o desenvolvimento tecnológico na rede pública como instrumento para ampliar o acesso da população a serviços médicos e melhorar a experiência do paciente.



Uma dessas iniciativas pretende apoiar o Ministério da Saúde na consolidação de uma política nacional de Saúde Digital que atenda às necessidades e aos interesses do SUS.

O Hospital possui uma Unidade de Avaliação de Tecnologias em Saúde (UATS), ligada ao eixo de pesquisa, que é um núcleo de avaliação formalmente vinculado à Rede Brasileira de Avaliação de Tecnologias em Saúde (REBRATS) e que obteve o melhor desempenho dentre os núcleos do Brasil. Essa equipe é responsável pela elaboração de, aproximadamente, 90% das Diretrizes Clínicas e 40% das avaliações de novas incorporações no SUS. A coordenação da UATS do Hospital Alemão Oswaldo Cruz exerce atualmente a representação da regional Sudeste na REBRATS.

Durante o ciclo 2021-2023, o Hospital executará aproximadamente R\$ 199 milhões nos

projetos Proadi-SUS com recursos oriundos de imunidade tributária para instituições de saúde de reconhecida excelência. Em 2022, o Hospital teve renovado o Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social (CEBAS), que permite a continuidade dos seus projetos no Proadi-SUS.

Para reforçar o compromisso com os resultados, a Diretoria-executiva de Sustentabilidade e Responsabilidade Social mantém processos estruturados de gestão do conhecimento, além do Núcleo de Monitoramento e Avaliação dos projetos Proadi-SUS, que acompanha de forma periódica indicadores transversais convergentes aos indicadores do Balanced Scorecard (BSC) institucional:

Indicadores transversais do Proadi-SUS

1

Produção e disseminação de **conhecimento**;

5

Articulação e **colaboração em rede**;

2

Aperfeiçoamento de **práticas de trabalho e gestão do SUS**;

6

Promoção da **equidade em saúde**;

3

Otimização de **recursos públicos**;

7

Sinergia no **portfólio**;

4

Capacidade e **qualidade assistencial**;

8

Alinhamento de **expertise**.



Números Proadi-SUS

CICLO 2021-2023
26 PROJETOS

EIXO 1 PESQUISA

Pesquisas em temas de interesse público

8 projetos

EIXO 2 ENSINO E METODOLOGIA

Capacitação de profissionais da saúde pública e gestores de saúde e desenvolvimento de metodologias

7 projetos

EIXO 3 MODELO DE ASSISTÊNCIA HOSPITAL ALEMÃO OSWALDO CRUZ

Projetos que replicam boas práticas em atendimento e tratamentos, qualificação do cuidado, com destaque para projetos de redução de infecção hospitalar e TeleUTI, entre outros

7 projetos

EIXO 4 APOIO À ORGANIZAÇÃO DE REDE

Foco na atenção primária em saúde e em práticas de apoio à organização da gestão em saúde

4 projetos



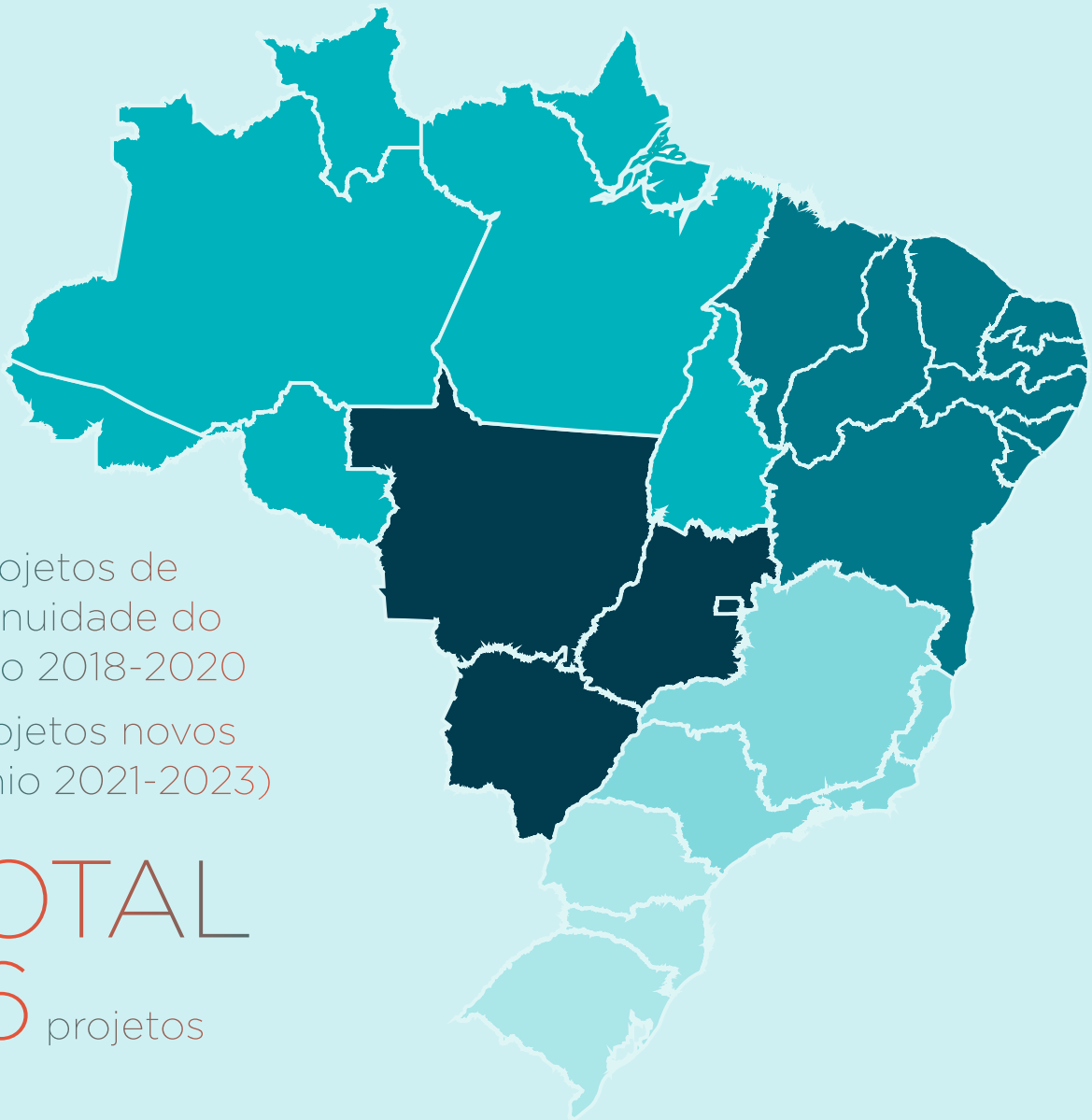
ENTENDA MAIS
Conheça os 26 projetos Proadi-SUS do portfólio do Hospital Alemão Oswaldo Cruz



Conheça a Trajetória da Sustentabilidade e Responsabilidade Social do Hospital Alemão Oswaldo Cruz



Nossa atuação no PROADI-SUS (Triênio 2021-2023)



15 projetos de
continuidade do
triênio 2018-2020

11 projetos novos
(triênio 2021-2023)

TOTAL
26 projetos

ATÉ 2022

Cerca de 7 mil profissionais
capacitados

75 hospitais impactados

**1.186 Unidades Básicas de
Saúde** contempladas

EDUCAÇÃO



5 projetos

Desenvolvimento de Avaliação de Tecnologias em Saúde (DATS); Pesquisa Clínica; Visa em Foco; Preceptoría Médica e Ciências de Dados. Vale destacar que diversos outros projetos indicados nesta página também possuem atividades de educação.

PESQUISA



5 projetos

Teleconsulta;
Plataforma de prevenção controle da resistência aos antimicrobianos;
Relatório Nacional sobre a Demência no Brasil; CV-Genes;
Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas e Monitoramento de Horizonte Tecnológico.
Essas são pesquisas de interesse público em saúde em diversos temas de relevância nacional.

APS



3 projetos

Cuida Atenção Primária à Saúde;
Atenção Básica/Farmacêutica;
Prevenção e cuidado em Obesidade e Sobrepeso na Atenção Primária à Saúde.
Essas são iniciativas de aperfeiçoamento de práticas em Atenção Primária à Saúde, implantação de serviço de farmácia, integralidade e continuidade do cuidado à pessoa com obesidade.

TELESSAÚDE



3 projetos

Regula+ Brasil (finalizado em 2021);
TeleUTI;
TeleNordeste.

Apoio à regulação das filas de especialidades, qualificação da Atenção Primária a Saúde (APS), teleconsulta e otimização da condução clínica de pacientes internados em UTI Adulto por meio de telemedicina.

ORGANIZAÇÃO DAS REDES DE ATENÇÃO À SAÚDE (RAS)



4 projetos

Rede Colaborativa;
Fortalecimento da gestão Estadual;
Regionalização;
Saúde Redes.

Apoio à melhoria de processos de gestão, aprimoramento de planos estaduais, regionais e municipais de saúde.

SAÚDE DIGITAL/INOVAÇÃO



2 projetos

Fortalecimento da Estratégia de Saúde Digital;
Padronização de sistemas de Ciência de Dados e de Informação da Agência Nacional de Saúde.

Subsídios ao aprimoramento de bancos de dados, apoio à tomada de decisão dos gestores do SUS, apoio à Estratégia de Saúde Digital e formação em Ciência de Dados e Inteligência Artificial.

MODELO DE ASSISTÊNCIA/QUALIDADE



4 projetos

Reestruturação de Hospitais Públicos;
Saúde em Nossas Mãos;
Reabilitação na síndrome de pós-cuidado intensivo;
Integravisa.

Melhoria de processos de trabalho e de indicadores assistenciais.
Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente.

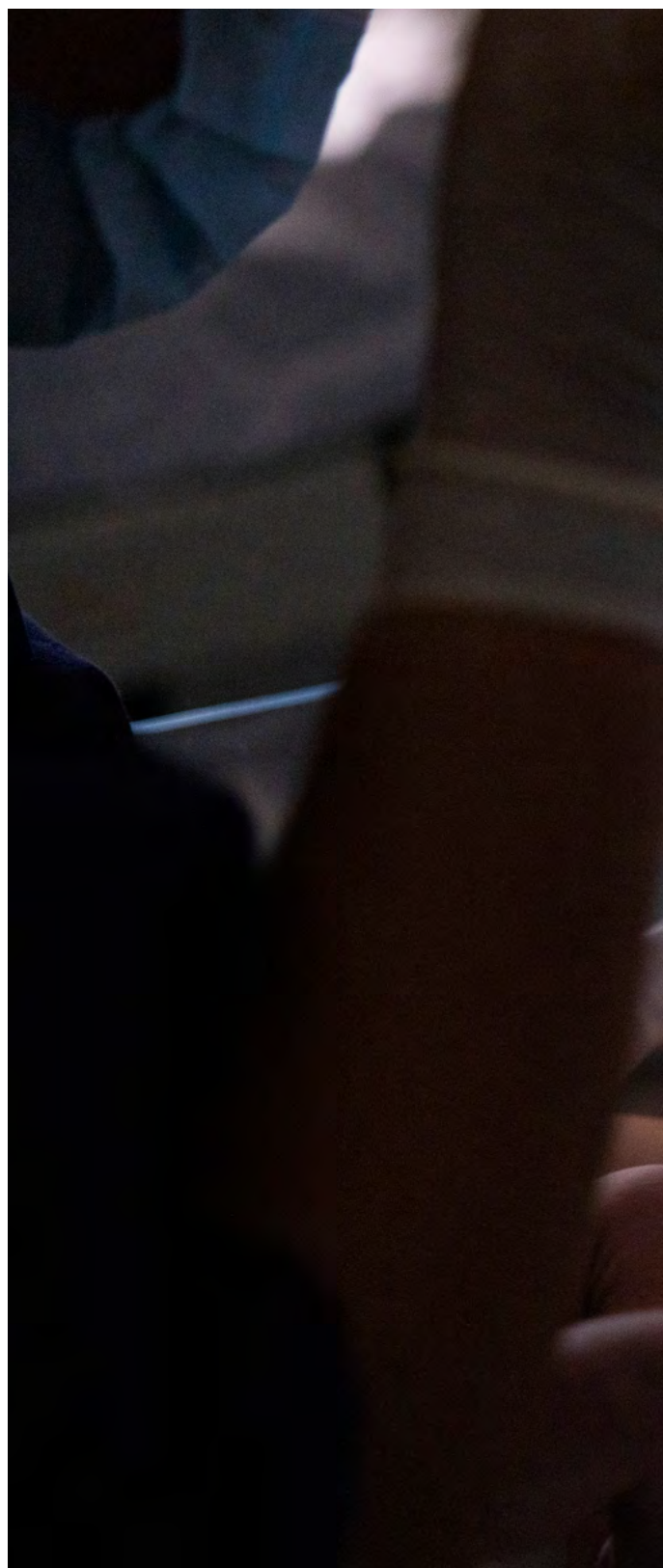
HOSPITAL ALEMÃO OSWALDO CRUZ

GRI 3-3 (Tema material)

Parte do compromisso do Hospital de contribuir com o avanço do sistema de saúde brasileiro, o Instituto Social Hospital Alemão Oswaldo Cruz tem como foco a gestão de unidades públicas buscando refletir nelas os valores, práticas, normas e rotinas de excelência.

O Instituto administra e gerencia duas instituições de saúde na Baixada Santista: o Complexo Hospitalar dos Estivadores e o Ambulatório de Especialidades Médicas Dr. Nelson Teixeira, oriundos de Contrato de Gestão com a Secretaria Municipal de Saúde da prefeitura de Santos (SP).

Entre os destaques de sua evolução em 2022, a Instituição consolidou o modelo de acompanhamento de seu planejamento estratégico com o monitoramento dos indicadores de processo, *performance* e execução na plataforma ACTIO. Também lançou seu Código de Conduta Ética, uma diretriz fundamental para a implantação do Programa de Integridade e Compliance.



O Hospital busca refletir **valores, práticas, normas e rotinas** na gestão de unidades públicas





COMPLEXO HOSPITALAR DOS ESTIVADORES

Referência em maternidade com seu trabalho de UTI neonatal e obstetrícia de alto risco, o Complexo Hospitalar dos Estivadores mantém coeficiente de mortalidade neonatal historicamente baixo. Desde 2021, a Instituição também faz parte da Aliança Nacional pelo Parto Seguro e Respeitoso, que reúne 50 entidades públicas e privadas no combate à mortalidade materna e à violência obstétrica, problemas graves no Brasil e no mundo.

Seguindo as práticas de excelência em qualidade, segurança e desfechos clínicos em sinergia com o Hospital Alemão Oswaldo Cruz, o Instituto Social deu continuidade em 2022 a preparação para certificação

internacional de qualidade. Houve mapeamento das etapas, realização de avaliação diagnóstica e adequação dos processos. Outro destaque do ano foi o vencimento do chamamento público para um novo ciclo de gestão do Complexo Hospitalar dos Estivadores. Por meio desse novo contrato foi ampliado o número de exames de tomografias oferecidos, além do início da realização de mamografias para a população. Mais um ponto de destaque, em 2022, foi a preparação do Hospital para fazer parte da referência em captação de órgãos na Baixada Santista.

2.794 partos realizados no Complexo Hospitalar dos Estivadores



34 especialidades oferecidas no AMBESP

AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS DR. NELSON TEIXEIRA (AMBESP)

O Ambulatório de Especialidades Médicas Dr. Nelson Teixeira (AMBESP) iniciou seu processo de preparação para obtenção de certificação de qualidade com a realização do diagnóstico interno e mapeamento das necessidades de adequações, implantação e revisão de fluxos. O objetivo

é refletir os melhores parâmetros de qualidade e segurança para os pacientes e para a própria Instituição. Em 2022, o Ambulatório consolidou a linha de cuidados do diabetes tipo 1 e ofereceu consultas médicas em 34 especialidades.

INDICADORES DO INSTITUTO

	2020	2021	2022
Número de partos - Complexo Hospitalar dos Estivadores	3.007	3.184	2.794
Atendimentos - AMBESP	68.893	256.318	276.698
Cirurgias - Complexo Hospitalar dos Estivadores	750	1.292	1.867
Exames - Complexo Hospitalar dos Estivadores	35.324	20.117	30.498

MEIO AMBIENTE E EFICIÊNCIA

O uso dos recursos com responsabilidade e o foco em eficiência direcionam a gestão ambiental da Instituição para a conquista de melhorias contínuas em seus indicadores.

Em 2022, o processo passou por revisão estratégica, no trabalho executado pela Diretoria-executiva de Sustentabilidade e Responsabilidade Social. O Sistema de Gestão

Ambiental foi estruturado com base na ISO 14000, que tem uma série de macrotemas (*veja a seguir*). Com base no processo de materialidade, revisado pelo Hospital em 2022, a Instituição dedica especial atenção aos tópicos de gestão de resíduos, eficiência energética e mudanças climáticas, percebidos como mais relevantes pelos públicos interno e externo.





310,40
toneladas de
resíduos foram
para reciclagem

Macrotemas do sistema de gestão



- EMISSÕES ATMOSFÉRICAS
- GESTÃO DE PASSIVOS
- SUPORTE TÉCNICO/LEGAL
- COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA
- PADRÕES, PROCEDIMENTOS E PROGRAMAS
- EDUCAÇÃO AMBIENTAL
- GESTÃO DE RESÍDUOS
- GESTÃO DE ÁGUA E EFLUENTES
- GESTÃO DE ENERGIA
- REQUISITOS LEGAIS
- RESPOSTA A EMERGÊNCIAS
- RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
- GESTÃO DE MUDANÇAS



Hospitais saudáveis

Para reforçar seus compromissos com as melhores práticas em meio ambiente, o Hospital também aderiu ao Projeto Hospitais Saudáveis (PHS) em 2022. A iniciativa da organização internacional Saúde Sem Dano é formada por quatro desafios – Saúde pelo Clima, Compras Sustentáveis, Energia e Resíduos de Serviços de Saúde – e dá suporte e orientações técnicas para a gestão desses temas nos serviços de saúde.

Inicialmente, o Hospital Alemão Oswaldo Cruz aderiu ao Desafio Resíduos, reportando ao PHS os indicadores de resíduos dos últimos dois anos na Unidade Paulista – o

Hospital Vergueiro e a Unidade Campo Belo devem ser envolvidos em 2023.

Também em 2023, a meta é incorporar os desafios relacionados à Energia e Saúde pelo Clima, quando o Hospital deve conduzir seu primeiro inventário de emissões de GEE (Gases de Efeito Estufa).

Além de referendar o seu compromisso com a gestão sustentável, a participação no Projeto Hospitais Saudáveis é relevante para a Instituição ao permitir a ela compreender e comparar o seu desempenho com pares do setor, identificando oportunidades de melhoria.

Agenda de ecoeficiência é um de nossos focos na gestão de recursos naturais e impactos

INOVAÇÃO E EFICIÊNCIA

O compromisso com a eficiência também é apoiado pelo Centro de Inovação e Saúde Digital do Hospital, que busca desenvolver soluções e incentivar a participação dos colaboradores em novas ideias que tragam economia de recursos naturais. O programa “Reduzindo custos e multiplicando ideias” resultou em ações que levaram à redução no consumo de água e uso de papel e fizeram o Hospital receber o prêmio na categoria Qualidade Assistencial do 12º Prêmio Referências da Saúde.

Gestão de resíduos

GRI 306-1, 306-2, 306-3, 3-3 (Tema material)

As rotinas internas de tratamento dos resíduos seguem a Resolução RDC Nº 222/2018, que regulamenta as Boas Práticas de Gerenciamento dos Resíduos de Serviços de Saúde. O tema esteve no centro das ações de gestão ambiental do Hospital em 2022, que avançou em práticas já estruturadas após firmar o compromisso Hospitais Saudáveis e aderir ao desafio de resíduos. Em 2022, o total gerado pelo Hospital foi de 2.320,39 toneladas.

Entre as ações que foram reforçadas, a segregação e recuperação para reciclagem de resíduos atingiu 11 toneladas de junho a dezembro. A ação contou com implantação da coleta seletiva em salas de procedimentos cirúrgicos e endoscópicos, facilitando a segregação dos materiais. A expansão do programa de coleta e reciclagem de bitucas de cigarro para o Hospital Vergueiro, em 2022, resultou em mais de 36 mil unidades recolhidas, aumento de 21% em relação ao ano anterior.

As ações de conscientização dos colaboradores sobre a coleta seletiva e mudanças no processo de segregação permitiram ao Hospital recuperar e reciclar 309 toneladas de

papel, plástico, metal e vidro – um aumento de 8,4% em relação a 2021. Ainda em meio a este cenário de pandemia, o Hospital conseguiu manter a redução da sua geração de resíduos perigosos, alcançando uma redução de 32,48% comparado ao ano de 2021.

Com olhar não apenas de gestão ambiental, mas também de eficiência operacional e de melhor experiência do paciente, o Hospital tem adotado uma série de ações sob o conceito *paperless*, com metas de redução de impressão de documentos e produção de papel em diversas áreas. Como resultado, reduziu em 20% o consumo por atendimento, com 3,5 milhões de impressões evitadas (o equivalente a 352 árvores não cortadas/preservadas).

A geração de resíduos ligados a lâmpadas fluorescentes caiu 55%, fruto da estratégia de adoção de LED. Além disso, a Instituição recuperou e reciclou 1,4 tonelada de equipamentos eletroeletrônicos. Com o apoio do Programa Amigos da Mata, o Hospital plantou 20 mudas nativas doadas para reflorestamento. Ainda em 2022, foram recuperados e reciclados 4.045 litros de óleo vegetal usado na produção das cozinhas da Unidade Paulista e do Hospital Vergueiro.

Além dessas ações, são periodicamente realizadas auditorias nas áreas para verificar a conformidade no descarte e na identificação dos resíduos, bem como a conscientização a respeito do assunto.



RESÍDUOS TOTAIS NÃO DESTINADOS PARA DISPOSIÇÃO FINAL, POR COMPOSIÇÃO (T) GRI 306-4

	2022
Equipamentos eletroeletrônicos	1,4
Papel, Plástico, Metal e Vidro	309,00
TOTAL	310,40

RESÍDUOS PERIGOSOS POR OPERAÇÃO DE RECUPERAÇÃO (T) GRI 306-4

	2022
Reciclagem	1,4
TOTAL	1,4

RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS POR OPERAÇÃO DE RECUPERAÇÃO (T) GRI 306-4

	2022
Reciclagem	309,00
TOTAL	309,00

TOTAL DE RESÍDUOS NÃO DESTINADOS PARA DISPOSIÇÃO FINAL **310,40**

Destaques

No campo dos resíduos recicláveis, as ações da Instituição resultaram em:



612.919 kg

de CO₂ não emitidos



23.472

litros

de água economizados



598.884

kWh

de energia economizados



5.534

árvores não cortadas



3,26
hectares
de floresta não desmatada



R\$
57.230,08
de receita gerada

RESÍDUOS TOTAIS DESTINADOS PARA DISPOSIÇÃO FINAL, POR COMPOSIÇÃO (T) GRI 306-5

	2022
Infectantes/Perfurocortantes - Grupos A e E	583
Químicos - Grupo B	85
Não recicláveis/Orgânicos - Grupo D	1.341,99
TOTAL	2.009,99

RESÍDUOS PERIGOSOS, POR OPERAÇÃO DE RECUPERAÇÃO (T) GRI 306-5

	2022
Incineração sem recuperação de energia	85
Aterro	583
TOTAL	668

RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS POR OPERAÇÃO DE RECUPERAÇÃO (T)

	2022
Aterro	1.341,99
TOTAL	1.341,99
TOTAL DE RESÍDUOS DESTINADOS PARA DISPOSIÇÃO FINAL	2.009,99

VOLUME TOTAL DE ÁGUA CAPTADA EM TODAS AS ÁREAS E ÁREAS COM ESTRESSE, POR FONTE (ML) - ÁGUAS SUBTERRÂNEAS

2020	367
2021	38.549
2022	58.660

VOLUME TOTAL DE ÁGUA CAPTADA EM TODAS AS ÁREAS E ÁREAS COM ESTRESSE, POR FONTE (ML) - ÁGUAS SUBTERRÂNEAS

2020	201.960
2021	191.059
2022	206.488

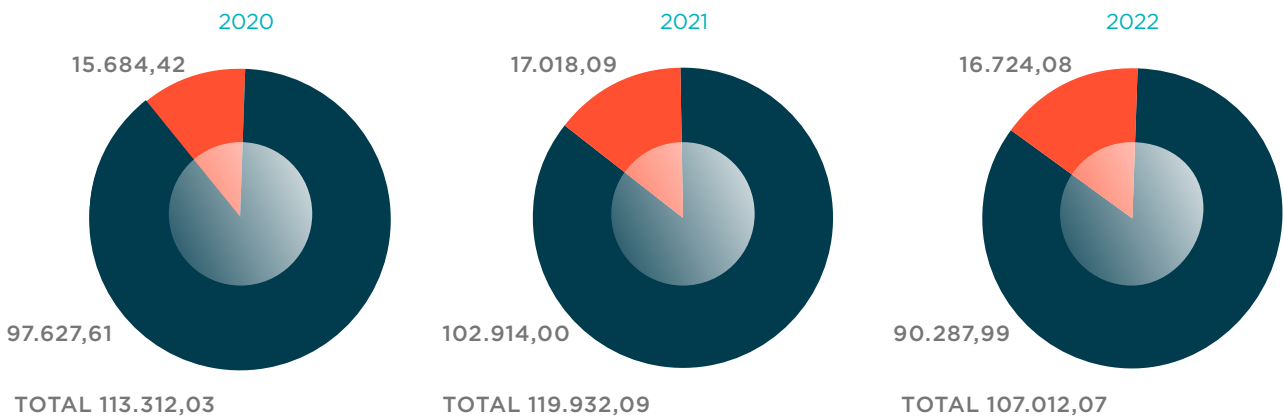
Eficiência energética

GRI 3-3 (Tema material),
302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5

O Hospital investe continuamente em ferramentas para melhorar seu desempenho no uso de recursos energéticos. Entre os avanços e conquistas dos últimos anos, destaque para a comunicação sobre uso consciente de energia para colaboradores e corpo clínico, o avanço da automação, o monitoramento em tempo real do consumo da Instituição e a participação no mercado livre de energia.

Em 2022, reduzimos o consumo absoluto de energia e tivemos diminuição de 850 GJ por meio da redução de testes com carga nos geradores de emergência, movidos a *diesel*. Nossa intensidade energética foi de 0,58 GJ, medida na razão entre consumo total e total de pacientes atendidos por dia. Não gerenciamos o consumo de energia fora da organização.

TOTAL DE ENERGIA CONSUMIDA (GJ)



MATERIAL

- Combustíveis de fontes não renováveis ●
- Energia elétrica consumida ●

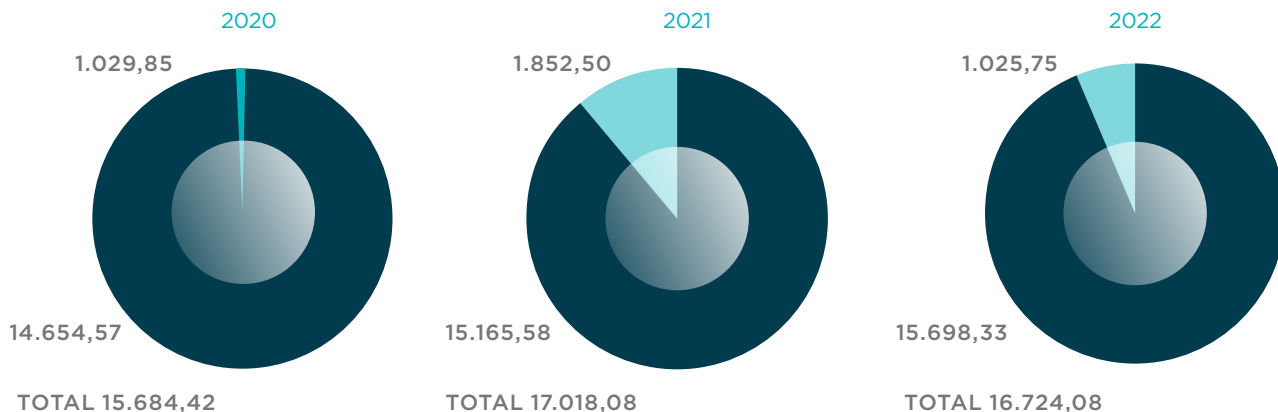
CERTIFICAÇÃO GREEN KITCHEN

O Programa Green Kitchen reafirma o compromisso do Hospital Alemão Oswaldo Cruz com práticas ambientais e sociais na cozinha que atende os colaboradores e pacientes. Desde 2013, o certificado atribuído ao Hospital destaca as ações sustentáveis desenvolvidas pela equipe do Serviço de Nutrição e Dietética. A

certificação foi novamente alcançada em 2022, agora com o PIN 3, faltando apenas dois níveis para chegar à classificação máxima.

O Certificado do Programa Green Kitchen é uma iniciativa da FUPAM (Fundação para a Pesquisa em Arquitetura e Ambiente) e sua avaliação é baseada em critérios internacionais de medição de eficiência na responsabilidade socioambiental.

CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS DE FONTES NÃO RENOVÁVEIS (GJ)



MATERIAL

Gás canalizado

Óleo diesel

Emissões

GRI 3-3 (Tema material), GRI 201-2, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6, 305-7

O Hospital Alemão Oswaldo Cruz está ciente dos impactos que as mudanças no clima terão na saúde da população. Entre os principais desafios estão o aumento no número de vítimas de eventos extremos e a propagação de doenças graves e infecciosas.

Apesar de ainda não realizar o mapeamento de riscos e oportunidades decorrentes das mudanças climáticas, a Instituição vem trabalhando constantemente para adaptar seus negócios a uma estratégia climática responsável.

As informações sobre emissões do Hospital não estão, ainda, disponíveis. Em 2023, será elaborado o primeiro inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE), com publicação posterior dos resultados e dados.

Iniciativas pelo clima compõem olhar de longo prazo da Instituição

Certificações e prêmios



2003



Certificação ONA Nível 2
Gestão Integrada

2005



Certificação ONA Nível 3
Excelência

2007



Certificação Temos

2008



Recertificação ONA Nível 3
Excelência

2009



Certificação do Centro de
Cirurgia Bariátrica



Acreditação JCI

2010



Certificação Temos

2011



Prêmio COBEN-SP
Gestão com Qualidade

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



Prêmio As Melhores da
Dinheiro: melhor empresa
na área de Saúde do País

2015



Reacreditação JCI

2015



Certificação
Leed Gold

2016



Recertificação do Centro de
Cirurgia Bariátrica



Prêmio Latino-americano
de Excelência em
Higienização das Mãos



JCI



Prêmio As Melhores da
Dinheiro: melhor empresa
na área de Saúde do País

2017



ANIMASEG

Prêmio Melhores Empresas em Saúde e Segurança do Trabalho - ANIMASEG



Programa São Paulo Amigo do Idoso



Prêmio Aberje Comunicação e Relacionamento com a Imprensa



Prêmio Aberje Mídia Impressa Revista "LEVE"



Prêmio Nacional de Qualidade de Vida



Prêmio As Melhores da Dinheiro: melhor empresa na área de Saúde do País

2018



Prêmio Aberje Mídia Impressa Revista "LEVE"



Prêmio Aberje Mídia Digital



Serviço de Nutrição Selo Green Kitchen



Reacreditação JCI



Global Healthy Workplace Awards



Prêmio Automação 2018

2018



Recertificação do Centro de Cirurgia Bariátrica



Prêmio As Melhores da Dinheiro: melhor empresa na área de Saúde do País

2019



Serviço de Nutrição Selo Green Kitchen

2020



Great Place to Work



Certificação da Escola Técnica e da Faculdade - Selo Cofen

2021



Reacreditação JCI



Selo Women On Board



Great Place to Work



Great Place to Work Destaque Gestão Saudável 2021



Great Place to Work Terceiro Setor 2021



Prêmio de Inovação do Grupo Fleury

2022



UTI Top Performer



UTI Eficiente



Great Place to Work



Great Place to Work Na Saúde



Serviço de Nutrição Selo Green Kitchen





6

SUMÁRIO GRI

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI



O Índice de Conteúdo - Serviço Essencial, realizou a revisão do Sumário de Conteúdo GRI e verificou que as informações estão apresentadas de forma clara e consistente com a Norma. As divulgações 2-1 a 2-5, 3-1 e 3-2 também estão corretamente referenciadas nas respectivas seções, no corpo do relatório.

DECLARAÇÃO DE USO

O Hospital Alemão Oswaldo Cruz relatou em conformidade com as Normas GRI, para o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022.

GRI 1 USADA

GRI 1: Fundamentos 2021

NORMA(S) SETORIAL(AIS) DA GRI APLICÁVEL(EIS)

Não se aplica

Conteúdo	Localização	Omissão		Nº de ref. da norma setorial da GRI
		Requisito(s) omitido(s)	Motivo Explicação	
CONTEÚDOS GERAIS				
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021				
2-1 Detalhes da organização	17, 22			-
2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	As entidades incluídas em nosso relato financeiro são as mesmas do relato de sustentabilidade. As demonstrações financeiras passam por auditoria externa independente e o Hospital Alemão Oswaldo Cruz opta por não publicar seu balanço.			-
2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	6			-
2-4 Reformulações de informações	Reformulações de informações constam em notas de rodapé ao longo do relatório.			-
2-5 Verificação externa	Não há			-
2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	17, 24, 38			-
2-7 Empregados	76			-
2-8 Trabalhadores que não são funcionários	76			-

Conteúdo	Localização	Omissão		Nº de ref. da norma setorial da GRI
		Requisito(s) omitido(s)	Motivo	
2-9 Estrutura e composição da governança	O mandato dos membros do Conselho Deliberativo é de três anos, sendo permitidas até três reeleições, consecutivas ou alternadas. Atingido o limite de reeleições estabelecido, o associado poderá se candidatar novamente à eleição, desde que observado o intervalo de três anos após o último mandato cumprido.			-
2-10 Nomeação e seleção do principal órgão de governança	Os membros do Conselho Deliberativo são eleitos por deliberação tomada pela Assembleia Geral, observado o disposto no Estatuto Social da organização.*			-
2-11 Presidente do principal órgão de governança	O presidente do Conselho Deliberativo não é o CEO da Instituição.			-
2-12 Papel do principal órgão de governança na supervisão da gestão de impactos	Compete ao Conselho definir ou redefinir valores, estratégias e diretrizes do Hospital, discutir e aprovar o plano estratégico, os respectivos planos plurianuais e programas anuais de investimentos, acompanhando suas implementações, bem como discutir e aprovar a política de gestão de riscos, impactos e acompanhar sua implementação.			-
2-13 Delegação de responsabilidade na gestão de impactos	46, 52			-
2-14 Papel do principal órgão de governança no relatório de sustentabilidade	O Conselho Deliberativo e a Diretoria-executiva validam este relatório e a listagem de temas materiais.			-
2-15 Conflitos de interesse	36			-

*Para se tornar membro do conselho, o associado deverá pertencer à Associação há, pelo menos, dois anos, salvo exceção consentida, por unanimidade, do Conselho Deliberativo. São inelegíveis para o órgão os que, na data da primeira eleição, tenham completado 72 anos de idade, assim como associados parentes dos membros do Conselho Deliberativo ou Conselho Fiscal, até o terceiro grau, com exceção de consentimento por unanimidade do primeiro conselho. O Conselho Deliberativo identificará e incentivará a candidatura de associados para o cargo de conselheiros e membros dos comitês de assessoramento, de forma a garantir sua composição com diversidade de perfis e experiências, observando-se o perfil pessoal e profissional (não exaustivo) abaixo desejado: visão do contexto e do todo; pensamento analítico; capacidade de mobilizar pessoas e sistemas; comunicação clara e objetiva, e que inspire confiança; capacidade de síntese e de reporte; aberto a ouvir e considerar diferentes perspectivas; capacidade de resolução de problemas; espírito colaborativo; comprometimento e orientação a resultados; identidade com causas filantrópicas; experiência consolidada em posição de alta liderança (*C-Level*) em empresas de referência; formação profissional generalista, idealmente com passagens em diferentes áreas funcionais; formação superior, idealmente com pós-graduação ou mestrado e idealmente com atuação prévia em conselhos e/ou comitês de assessoramento em empresas de referência. As candidaturas para a eleição dos membros do Conselho devem ser encaminhadas ao presidente do órgão até o dia 31 de dezembro do ano anterior.

Conteúdo	Localização	Omissão			Nº de ref. da norma setorial da GRI
		Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação	
2-16 Comunicado sobre questões críticas	36				-
2-17 Conhecimento coletivo do principal órgão de governança	Desde 2022, o Hospital Alemão Oswaldo Cruz tem um programa de relacionamento com os associados, com o objetivo de aproximá-los cada vez mais da Instituição, bem como estabelecer um canal de comunicação com a realização de eventos periódicos com os associados, incluindo conselheiros, para compartilhar conhecimento e informações sobre a Instituição.				-
2-18 Avaliação do desempenho do principal órgão de governança	Anualmente, os membros do conselho deliberativo realizam um processo formal de avaliação individual e de avaliação do órgão, incluindo seus comitês. A sistemática é definida pelo conselho, cabendo ao presidente do órgão conduzir o processo e divulgar seu resultado aos demais membros. Ele também acompanha a evolução anual e propõe planos de melhoria com ações, responsabilidades e prazos. Para isso, o conselho conta com apoio do Comitê de Pessoas.				-
2-19 Políticas de remuneração	As remunerações fixas dos executivos são pautadas com base em tabela salarial, práticas de mercado e equidade interna, seguindo uma hierarquia quanto às aprovações e deliberações de seus respectivos valores, conforme alçada de aprovação. Já a remuneração variável contém metas e regras institucionais definidas anualmente.				-
2-20 Processo para determinar a remuneração	O processo de remuneração é conduzido e acompanhado pela área de Gente e Gestão, observando o processo descrito no conteúdo 2-19.				-
2-21 Proporção da remuneração total anual	O aumento percentual na remuneração do indivíduo mais bem pago foi de 11,73%, e o aumento percentual médio de todos os empregados foi de 10,45%. A proporção do aumento entre o indivíduo mais bem pago e a média anual dos demais empregados é 1,12.				-

Conteúdo	Localização	Omissão			Nº de ref. da norma setorial da GRI
		Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação	
2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	12, 14, 52				-
2-23 Compromissos de política	36, 52				-
2-24 Incorporação de compromissos de política	39, 52				-
2-25 Processos para reparação dos impactos negativos	36, 39				-
2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	36				-
2-27 Conformidade com leis e regulamentos	36				-
2-28 Participação em associações	66				-
2-29 Abordagem ao engajamento do <i>stakeholder</i>	53				-
2-30 Acordos de negociação coletiva	100% dos colaboradores são cobertos por acordos de negociação coletiva.				-

TEMAS MATERIAIS

GRI 3: TEMAS MATERIAIS 2021

3-1 Processo de definição de temas materiais	53	-	-	-	-
3-2 Lista de temas materiais	53	-	-	-	-

DIVERSIDADE, INCLUSÃO E EQUIDADE

GRI 3: TEMAS MATERIAIS 2021

3-3 Gestão dos temas materiais	78				
--------------------------------	----	--	--	--	--

GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES 2016

405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	79, 80, 81, 82, 83				
405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	83				

Conteúdo	Localização	Omissão			Nº de ref. da norma setorial da GRI
		Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação	
GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO 2016					
406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas		Todos.	Informação confidencial.	As informações são sensíveis, pois envolvem nomes e cargos dos envolvidos.	
GRI 410: PRÁTICAS DE SEGURANÇA 2016					
410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	100% da equipe de segurança foi submetida a treinamentos e reciclagens que contemplam abordagem, conduta, comunicação e rotina operacional, acolhimento, equidade, valorização da vida, LGPD e comunicação não violenta. A equipe também recebe treinamentos sobre o Código de Ética e Conduta e Comportamento Seguro.				
EFICIÊNCIA ENERGÉTICA					
GRI 3: TEMAS MATERIAIS 2021					
3-3 Gestão dos temas materiais	132				
GRI 302: ENERGIA 2016					
302-1 Consumo de energia dentro da organização	132				
302-2 Consumo de energia fora da organização	132				
302-3 Intensidade energética	132				
302-4 Redução do consumo de energia	132				
302-5 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	132				
GESTÃO DE RESÍDUOS					
GRI 3: TEMAS MATERIAIS 2021					
3-3 Gestão dos temas materiais	129				
GRI 301: MATERIAIS 2016					
301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	Os materiais utilizados pelo Hospital são para atividades administrativas e, por conta da natureza da nossa atividade, não há aquisição de materiais para produção e embalagem de produtos.				

Conteúdo	Localização	Omissão			Nº de ref. da norma setorial da GRI
		Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação	
301-2 Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados	Os materiais utilizados pelo Hospital são para atividades administrativas e, por conta da natureza da nossa atividade, não há aquisição de materiais para produção e embalagem de produtos.				
301-3 Produtos e embalagens recuperados					
GRI 306: RESÍDUOS 2020					
306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	129				
306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	129				
306-3 Resíduos gerados	129				
306-4 Resíduos não destinados para disposição final	130				
306-5 Resíduos destinados a disposição final	131				
MUDANÇAS CLIMÁTICAS					
GRI 3: TEMAS MATERIAIS 2021					
3-3 Gestão dos temas materiais	133				
GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO 2016					
201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	133				
GRI 305: EMISSÕES 2016					
305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)		Todos.	Informação não disponível.	As informações sobre emissões do Hospital não estão, ainda, disponíveis. Em 2023, será elaborado o primeiro inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE), com publicação posterior dos resultados e dados.	

Conteúdo	Localização	Omissão			Nº de ref. da norma setorial da GRI
		Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação	
305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia				As informações sobre emissões do Hospital não estão, ainda, disponíveis. Em 2023, será elaborado o primeiro inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE), com publicação posterior dos resultados e dados.	
305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)					
305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)					
305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)					

PESQUISA, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA • PROMOÇÃO E ACESSO À SAÚDE

GRI 3: TEMAS MATERIAIS 2021

3-3 Gestão dos temas materiais 94, 116, 122

GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO 2016

201-4 Apoio financeiro recebido do governo O governo não patrocina direta ou indiretamente as operações da Instituição.

GRI 203: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS 2016

203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços 116

203-2 Impactos econômicos indiretos significativos 116

PRIVACIDADE E SEGURANÇA DE DADOS

GRI 3: TEMAS MATERIAIS 2021

3-3 Gestão dos temas materiais 36

GRI 418: PRIVACIDADE DO CLIENTE 2016

418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes Não houve caso.

QUALIDADE E SEGURANÇA DE SERVIÇO E EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

GRI 3: TEMAS MATERIAIS 2021

3-3 Gestão dos temas materiais 68

Conteúdo	Localização	Omissão		Nº de ref. da norma setorial da GRI
		Requisito(s) omitido(s)	Motivo	
GRI 416: SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR 2016				
416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	De acordo com o fluxo institucional, todos os produtos e serviços a serem introduzidos na operação do Hospital passam por avaliação de possíveis impactos na saúde e segurança dos usuários. Com o objetivo de detectar eventuais melhorias, em 2022, foram analisados nove produtos e serviços, cujo percentual foi de 100%.			
416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	Em 2022, não houve casos de não conformidade em relação a impactos na saúde e segurança de pacientes e usuários causados por produtos e serviços prestados por esta Instituição.			
GRI 417: MARKETING E ROTULAGEM 2016				
417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços		Todos.	Informação não disponível.	Não há como rotular os serviços médicos prestados. As informações sobre os procedimentos são informadas no momento da preparação/internação.
417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	Não houve caso.			
417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de <i>marketing</i>	Não houve caso.			
RELAÇÕES GOVERNAMENTAIS E ADVOCACY				
GRI 3: TEMAS MATERIAIS 2021				
3-3 Gestão dos temas materiais	36			
GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO 2016				
201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	110			

Conteúdo	Localização	Omissão			Nº de ref. da norma setorial da GRI
		Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação	
GRI 415: POLÍTICAS PÚBLICAS 2016					
415-1 Contribuições políticas		Indicador.	Não se aplica.	A Instituição não faz contribuições diretas ou indiretas para causas políticas.	
SAÚDE, BEM-ESTAR E SEGURANÇA					
GRI 3: TEMAS MATERIAIS 2021					
3-3 Gestão dos temas materiais	85				
GRI 403: SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO 2018					
403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	85				
403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	85				
403-3 Serviços de saúde do trabalho	85				
403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	85				
403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança ocupacional	85				
403-6 Promoção da saúde do trabalhador	85				
403-7 Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócio	85				
403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	87				
403-9 Acidentes de trabalho	87				
403-10 Doenças profissionais	Em 2022, não houve doença profissional relatada pela Instituição.				

Conteúdo	Localização	Omissão			Nº de ref. da norma setorial da GRI
		Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação	
TRANSPARÊNCIA E RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS PRIORITÁRIOS					
GRI 3: TEMAS MATERIAIS 2021					
3-3 Gestão dos temas materiais	36				
GRI 205: COMBATE À CORRUPÇÃO 2016					
205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção		Todos.	Informação confidencial.		
205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção		Todos.	Informação não disponível.	Não foi possível realizar o levantamento dessa informação, uma vez que a Política Anticorrupção foi criada em 2022 e está em processo de aprovação pelo Conselho Deliberativo.	
205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Em 2022, não houve casos confirmados de corrupção registrados.				
GRI 206: CONCORRÊNCIA DESLEAL 2016					
206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Em 2022, não tivemos casos de concorrência desleal, práticas de truste e monopólio.				





 **OSWALDO CRUZ**
HOSPITAL ALEMÃO

 **OSWALDO CRUZ**
HOSPITAL ALEMÃO

RELATÓRIO INTEGRADO 2022

HOSPITAL ALEMÃO OSWALDO CRUZ

DIREÇÃO

Dr. José Marcelo A. de Oliveira
Diretor-presidente

COORDENAÇÃO GERAL

Ana Vailati
Diretora de *Marketing* e Relacionamento

Michelle Barreto
Coordenadora de
Comunicação Corporativa

APOIO DE PRODUÇÃO

Beatriz Chrispim
Analista de Comunicação

PROJETO GRÁFICO E EDITORIAL, REDAÇÃO, EDIÇÃO, GESTÃO DE PROJETO E CONSULTORIA GRI

grupo report - rpt.sustentabilidade
www.gruporeport.com.br

FOTOS

Lalo de Almeida, Keiny Andrade,
Roberto Assem e Acervo do
Hospital Alemão Oswaldo Cruz

REVISÃO

Catalisando Conteúdo

IMPRESSÃO

Forma Certa

Unidade Paulista

Rua Treze de Maio, 1.815
Bela Vista
CEP 01327-001
São Paulo-SP
Tel.: 11 3549 1000

Unidade Campo Belo

Avenida Vereador José Diniz, 3.457
Sobreloja
Campo Belo
CEP 04603-003
São Paulo-SP
Tel.: 11 2344 2700

Hospital Vergueiro

Rua São Joaquim, 36
Liberdade
CEP 01508-000
São Paulo-SP
Tel.: 11 3549 1000

www.hospitaloswaldocruz.org.br

 /hospitalalemaoswaldocruz

 /company/hospitalalemaoswaldocruz

 /hospitalalemaoswaldocruz

 /hospitalalemao

 /hospitalalemaoswaldocruz



OSWALDO CRUZ
HOSPITAL ALEMÃO