

# Informe Integrado 2023



SÍRIO-LIBANÊS

# Índice

## Presentación

- Mensaje de la Junta de Señoras
- Mensaje del Comité Ejecutivo
- Destacques del Año
- Sobre el informe

## Esencia y legado en filantropía

- Ecosistema Sírio-Libanês
- Jornada SER HSL +100
- Modelo de Negocios
- Gobierno corporativo

## Solidaridad

- Impacto Social
- Educación e Investigación
- Acceso y promoción de la salud

## Excelencia

- Calidad y experiencia del cliente
- Capital humano
- Capital Intelectual

## Resultado

- Expansión Sírio-Libanês
- Capital financiero
- Eficiencia ecológica en la operación
- Cambio climático

## Adjuntos

- Cuaderno de Indicadores
- Resumen de contenido GRI y SASB
- Carta de Garantía
- Créditos

# Mensaje de la **Junta de Señoras**

GRI 2-22

La búsqueda por ampliar la actuación del Sírío-Libanês, afectando positivamente a la sociedad, es lo que guía nuestras decisiones. Somos conscientes de que nuestra solidez y tradición centenaria pueden permitir nuevos avances en la atención y la ciencia. Buscamos difundir nuestros conocimientos, salvando las distancias y llegando realmente a quienes lo necesitan.

Los logros de 2023 son prueba de ello. El año pasará a nuestra historia gracias a la inauguración de la Facultad Sírío-Libanês, que inició sus actividades ya con la nota máxima del MEC para sus tres primeros cursos: Psicología, Enfermería y Fisioterapia, y confirmó nuestra esencia filantrópica al ofrecer becas a estudiantes con cualificación demostrada pero que no pueden costearse su propia educación.

Sabemos que de esta forma, además de proporcionar oportunidades de aprendizaje, difundimos nuestro conocimiento y reforzamos que la filantropía, la esencia y el propósito de nuestra institución permanezcan fuertes y preservados, como era el deseo de sus fundadores.

Durante 2023, planificamos y estructuramos nuestra posición filantrópica para impulsar nuestros proyectos de impacto social y también promover nuevas formas de trabajo voluntario, que se traducirán en acciones a partir de este año, reuniendo a jóvenes, médicos y empleados de nuestra propia casa. Todo ello se sumará a nuestro ya tradicional grupo de voluntarios, formado en su mayoría por mujeres, que llevan décadas recibiendo a pacientes y a sus cuidadores.

El año 2023 también fue marcado por nuestros resultados clínicos y asistenciales. Renovamos nuestra acreditación por la Joint Commission International, confirmando la calidad y seguridad de nuestros procesos, con la mejor evaluación desde nuestra primera certificación en 2007.

Además de nuestra tradicional excelencia asistencial, celebramos una importante certificación de nuestras prácticas de gestión de personas con el sello Top Employers, el primero concedido a un hospital en Brasil. Logros como estos coronan el trabajo de miles de personas, dedicadas y comprometidas con la mejora de la salud y el bienestar de nuestros pacientes. Y seguimos ampliando nuestras operaciones, con una unidad más en Brasília, ahora en Águas Claras, y el inicio de importantes proyectos que pronto se consolidarán, como nuestro laboratorio de análisis clínicos propio y la Unidad de Morumbi, en São Paulo, un hospital-día que atiende las necesidades de esta importante región de la ciudad.

Es con gran orgullo que publicamos un informe integrado más, destacando las cosas más importantes que hacemos en todas nuestras unidades. Creemos en la transparencia como una de las formas de expresar nuestro respeto y gratitud a todos aquellos que utilizan nuestros servicios, que apoyan nuestras iniciativas, que creen en nuestra seriedad y están dispuestos a seguirnos en este camino. Les deseo una buena lectura.



**Denise Alves da Silva Jafet**

Presidente de la Sociedad  
Benéfica de Señoras  
Hospital Sírío-Libanês

# Mensaje del **Comité** **Ejecutivo**

GRI 2-22

El año 2023 fue marcado por expansiones, tanto geográfica – con la instalación de la nueva unidad Águas Claras, en Brasília, como de nuevos negocios, con la inauguración de la Facultad Sírio-Libanês, en São Paulo. Estructuramos algunas áreas y desplegamos sistemas, buscando la mejora de la capacidad de gestión, y eso trajo más calidad y velocidad a los procesos, beneficiando inclusive a nuestro gobierno. Además, consolidamos los negocios digitales de salud poblacional, a través de una plataforma tecnológica propia que nos permitió expandir y perfeccionar el uso de datos, mejorando nuestras operaciones.

También presentamos una estructura más robusta para el desarrollo de negocios de asesoría y de nuevos productos y servicios, como el Salud a Camino, que busca atender a pacientes en su domicilio, siempre con la excelencia de nuestros cuidados. Creamos un área de gestión de servicios que lleva salas de urgencias con toda la

calidad y experiencia del Sírio-Libanês a clubes, escuelas y condominios en un radio de hasta 100 kilómetros de São Paulo, evitando de esa manera el desplazamiento de pacientes, cuidando de su seguridad y comodidad, mejorando la calidad de vida de la gente. Aún en 2023, trabajamos en la prospección de alianzas internacionales con instituciones, universidades y centros hospitalarios, para la investigación en prácticas asistenciales y nuevos negocios. Y, por supuesto, conquistamos la recertificación por la Joint Commission International, principal certificación mundial de prácticas clínicas y asistenciales.

Realizamos nuestras actividades respetando el plan estratégico y nuestro presupuesto anual, con avances en los ingresos y en el resultado de Ebitda. De esta manera, del punto de vista económico, podemos decir que 2023 fue un año de superación de metas bastante ambiciosas, con un crecimiento consistente y la fuerte retomada de inversiones con los estándares previos a la pandemia de Covid-19, superando el importe de R\$ 200 millones, hecho que indica la confianza de la Junta de Señoras en la actuación del Comité Ejecutivo.

En 2024, trabajaremos intensamente en la ejecución de proyectos relevantes, como la Unidad de Salud Morumbi, la internalización de nuestro laboratorio de análisis clínicos y del centro de hemoterapia. Además, ante el aumento del número de pacientes de diferentes países que buscan nuestra atención, inauguramos para este público un *lounge* en el aeropuerto de Guarulhos para proporcionar las orientaciones básicas a los clientes internacionales. De esa manera, consolidaremos el objetivo de ser una referencia en salud en Brasil y en toda Latinoamérica. Los avances en la atención en telemedicina completan ese movimiento de llevar al paciente toda la excelencia del Sírio-Libanês, acortando distancias y agilizando diagnósticos.

Todo eso planeando que en 2025 ya tengamos nuevas unidades, buscando atender a los cuatro principales puntos de la capital de São Paulo, además de ofrecer excelencia e infraestructura de hospital-día con procedimientos de baja complejidad. Y hasta 2030, respetando la planificación estratégica, deseamos duplicar nuestro tamaño. Eso significa doblar nuestra estructura de atención,

aumentando nuestra capacidad de emplear y atender personas, de compartir conocimiento y de maximizar el impacto, siempre inspirados por la **S**olidaridad, la **E**xcelencia y el **R**esultado, valores que impulsan a nuestra institución.



**Fernando Ganem**  
Director General  
Médico



**Paulo Nigro**  
Director General  
Ejecutivo

# Destacques del año

Inauguración de la  
**Facultad Sírio-Libanês**

**15 años**  
de actividad en el  
PROADI-SUS

Inauguración del  
**Centro de Oncología  
Águas Claras, en Brasília**

**10 años**  
del Programa  
de Iniciación  
Científica

**Terapia con células CAR-T**  
São Paulo y Brasília

**25 años**  
de la Sala de  
Urgencias  
Filantrópica

Creación del  
**Núcleo de Cuidados de la  
Persona Trans**

## Certificaciones y Reconocimientos

### Recertificación por la JCI

(Joint Commission International), con el mejor resultado ya obtenido, desde 2007

### Sello Pró-Ética 2022-2023

(por segunda vez consecutiva, siendo el primer y único hospital, hasta el momento, que obtuvo este reconocimiento)

### Certificaciones ISO 14001 y ISO 45001

**Certificación de SoluCX**, líder en encuestas de satisfacción y Net Promoter Score (NPS) en Brasil, en el Experience Awards 2023

### Cebas 2021 a 2023

**1º lugar** en el *ranking* Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco)

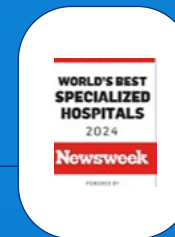
**Ranking de los 100 mejores** del World's Best Hospitals de *Newsweek* en 2024, subiendo 22 lugares con respecto a 2023

### GPTW 2023

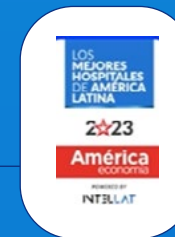
**Certificación Top Employers** en enero de 2024



1º Lugar  
en el *ranking*  
Merco de  
Reputación



Mejores  
Hospitales en  
*Newsweek*



Mejores  
Hospitales  
de América  
Latina



Certificado  
Great Place  
to Work



Certificado  
JCI



1º Lugar  
en el *ranking*  
Merco Talento

# Sobre el informe

GRI 2-3

Presentamos el Informe Integrado 2023 del Sírio-Libanês, que relata anualmente las principales iniciativas de la institución y sus resultados en los aspectos ambiental, social, financiero y de gobierno.

En esta edición, relacionada al período de 1º de enero a 31 de diciembre de 2023, seguimos la estructura para relato integrado publicada por el International Integrated Reporting Council (IIRC) y utilizamos las dos principales directrices internacionales de relato y gestión de la sostenibilidad: la Global Reporting Initiative (GRI), adoptada en nuestros informes desde 2011, y por primera vez, la Sustainability Accounting Standards Board (SASB), - Cuaderno Health Care Delivery. Además de los indicadores cualitativos y cuantitativos de esas dos normas, también presentamos indicadores propios, que permiten evaluar nuestro desempeño, impacto y legado.

El Sírio-Libanês se consolida como un Ecosistema de Salud con diferentes unidades de negocio que proporcionan atención clínica, educación e

investigación, salud poblacional e Impacto Social. La Institución presenta un modelo robusto que está a la altura de los retos que enfrentamos hoy, para servir a los que buscan servicios con Solidaridad, Excelencia y Resultado, valores que guían nuestra trayectoria y nuestra planificación estratégica.

Esos valores forman la sigla SER y orientan la estructura de los capítulos del presente informe, que también introduce nuestra nueva matriz de materialidad, listando los temas más relevantes para nuestro ecosistema (generación de valor) y aborda las mismas unidades inclusas en los Estados Financieros: Bela Vista; Brasília (Centro de Oncología, Hospital y Centro de Diagnóstico); Itaim; Jardins y Unidades de Salud Poblacional. **GRI 2-2**



El proceso de producción y aprobación de este informe – publicado en abril de 2024 – implica a todas las instancias de gobierno de la Sociedad Benéfica de Señoras del Hospital Sírio-Libanês. Obedeciendo a las políticas y normas de contratación de la organización, el documento fue enviado a la verificación externa e independiente de la auditoría Bureau Veritas, de conformidad con la carta en adjunto. **GRI 2-5**

Con la compilación de este contenido, buscamos fortalecer la transparencia y el compromiso con nuestros *stakeholders*.

Dudas o sugerencias pueden enviarse al *e-mail* [institucional@hsl.org.br](mailto:institucional@hsl.org.br).

**¡Les deseamos una excelente lectura!**

# Materialidad

GRI 3-1, 3-2

Revisado a cada dos años, un nuevo proceso de materialidad se realizó para este informe. La elaboración tuvo el apoyo de asesoría especializada de DNV. Se estructuró en línea con la construcción de la materialidad recomendada por el marco del Informe Integrado (publicación Materiality in <IR> Guidance for preparation of Integrated Reports), las recomendaciones de las Normas GRI (publicación GRI 3: Temas materiales 2021) y las mejores prácticas de relato y participación de *stakeholders*.

En la perspectiva del Informe Integrado, un tema se considera material si afecta significativamente a la capacidad de la organización de crear valor a corto, medio o largo plazos. El proceso pasó por cinco etapas: **GRI 2-29**

Nueva **materialidad** tiene diez temas relevantes para la institución



## 1. Contexto

En esta etapa, la organización crea una visión general y contextual de sus actividades y relaciones de negocios, del contexto de sostenibilidad en el que ellas ocurren y una visión general de sus *stakeholders*.

Para el contexto, se realizaron análisis de publicaciones y estudios sectoriales, estudios públicos de materialidad de empresas que actúan en el mismo sector y documentos internos (políticas, mapa de riesgo corporativo y materialidades anteriores, entre otros). También se realizó un mapeo en gran escala de los principales *stakeholders* obedeciendo a las directrices del AA 1000 – Stakeholder Engagement Standard 2015.

Con eso, se identificaron cuestiones relevantes que pueden afectar sustancialmente la capacidad del Sírio-Libanês para crear valor a corto, medio y largo plazos.

## 2. Mapeo

La organización identifica sus impactos reales y potenciales en la economía, en el medioambiente y en las personas, inclusive impactos en sus derechos humanos, en todas sus actividades y sus relaciones de negocios. Impactos reales son aquellos que ya ocurrieron e impactos potenciales son aquellos que podrían suceder, pero todavía no sucedieron. Eso incluye impactos positivos y negativos, a corto y largo plazos, intencionales y no intencionales, e impactos reversibles e irreversibles.

Para esta etapa, se realizó un taller con los integrantes del Núcleo de Sostenibilidad Estratégica, buscando explicar el proceso de materialidad, implicar al comité en la construcción y evaluar una primera lectura de las cuestiones que pueden afectar a la creación de valor a corto, medio y largo plazos. El mapeo en gran escala de *stakeholders* fue presentado, y se definió quién tendría acceso y cómo ese acceso sucedería.

### 3. Importancia de los temas

En esta etapa, comenzamos accediendo a impactos por medio de un análisis cuantitativo y cualitativo. Esa evaluación se realizó con base documental y en alineación con la gerencia de equidad.

Considerando los insumos de la evaluación inicial, las cuestiones se agruparon en una lista con 29 temas relevantes. Esos temas se consideraron en el análisis principal - realizado especialmente para analizar la importancia de los temas - según su materialidad para el Informe Integrado.

Como sugiere el Informe integrado, también se accedieron para cada tema la naturaleza, la descripción, la magnitud, el área y el período de tiempo de los efectos conocidos o potenciales para la creación de valor.

En total, participaron (mediante consulta on-line, entrevistas y reuniones) más de 342 personas entre diferentes *stakeholders* : alto mando, colaboradores, médicos, pacientes, proveedores, terceros, aliados, operadoras de salud, clientes (empresas), donadores/beneméritos y la sociedad en general.

### 4. Priorización de los temas

Tomando como base la última encuesta realizada, esta etapa consolida los resultados, que son cruzados e incluso en una matriz de puntuación.

Posteriormente, presentamos el resultado del nuevo proceso de materialidad para dos especialistas en el área, que no participaron de la construcción de la materialidad hasta entonces, buscando probar los temas materiales, aclarar etapas sobre el proceso y evaluar el resultado.

A partir de allí, llegamos a una lista con diez temas materiales, presentada al Núcleo de Sostenibilidad Estratégica del Sírío-Libanês para la sugerencia de ajustes con el fin de elaboración del presente informe y la definición de sus límites. En esa fase, se definió la correlación de los temas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), y los indicadores GRI y SASB que serán recopilados y relatados.

### 5. Validación de los resultados

Los resultados del proceso y la lista de temas materiales fueron presentados al Núcleo de Sostenibilidad Estratégica y posteriormente validados por la Junta de Señoras.





## Temas materiales GRI 3-2

### 1. Educación, Innovación, Tecnología e Investigación

#### Descripción

El fomento del estudio y la investigación permite nuevas tecnologías y prácticas que se traducen en avances científicos y, como consecuencia, mejoran el uso del tiempo y la calidad de vida de la población, reduciendo los impactos sobre el medio ambiente y proporcionando desarrollo a los profesionales implicados.

ODS: **3** **4** **9**

### 2. Calidad, Seguridad y Experiencia del Cliente

#### Descripción

Basándonos en el concepto de Valor en Salud, entendemos que la integración entre las prácticas de vanguardia, seguras y basadas en la mejor evidencia científica, y las necesidades del paciente deben guiar nuestra práctica clínica y asistencial. El uso racional de los recursos, la relevancia de los procesos y la implicación de los pacientes en su tratamiento guían nuestras decisiones.

ODS: **3**

### 3. Compromiso Social

#### Descripción

Lideramos acciones, proyectos e iniciativas de impacto realmente capaces de transformar el acceso a la salud de las poblaciones más vulnerables de nuestro país, a través de nuestra esencia y carácter filantrópico y manteniendo nuestro compromiso con el Programa de Apoyo al Desarrollo Institucional del SUS (PROADI-SUS).

ODS: **3** **10** **11** **16** **17**

### 4. Promoción de la Salud y Prevención de Enfermedades

#### Descripción

Colaborar para la educación, el autocuidado y el intercambio de conocimientos e información para la sostenibilidad del sector sanitario y la construcción de una sociedad más sana y longeva.

ODS: **3**

### 5. Eficiencia Ecológica en la Operación

#### Descripción

En los temas como agua, residuos y energía, entendemos nuestro impacto y nuestra responsabilidad de adoptar las mejores prácticas. Fomentar la salud y prevenir enfermedades exige el uso coherente y racional de recursos, así como la participación de toda la cadena de valor.

ODS: **3** **6** **7** **13**

### 6. Cambio Climático

#### Descripción

Reducir las Gases de Efecto Invernadero (GEI) y, como consecuencia, mitigar sus impactos, colaborando con el bienestar de la salud de la población y para la sostenibilidad del sector, debido a la mejora de la calidad del clima.

ODS: **13**

### 7. Diversidad, Equidad e Inclusión

#### Descripción

Creemos que la pluralidad de conocimientos, culturas, generaciones, géneros y etnias es capaz de potenciar nuestras entregas, al mismo tiempo que amplían la oferta de oportunidades para la sociedad.

ODS: **5** **10** **16**

### 8. Salud y Seguridad del Trabajador

#### Descripción

Ambientes seguros, tanto física como psicológicamente, favorecen el compromiso, la retención de talentos, la formación de equipos de alto desempeño y, como consecuencia, resultados superiores.

ODS: **3** **8**

### 9. Liderazgo Transformador

#### Descripción

Promovemos un ambiente colaborativo, que incentiva la discusión y permite un amplio crecimiento profesional, reflejándose en la calidad de la atención prestada y del resultado clínico obtenido. Nuestro liderazgo es inspirador, buscando retener los mejores talentos y mantener nuestro atractivo junto al mercado como marca empleadora relevante.

ODS: **4** **5** **8**

### 10. Acceso a la Salud

#### Descripción

A través de alianzas, intercambio de conocimientos, generación de contenido y acciones filantrópicas, buscamos proporcionar una vida plena y digna a un número cada vez más grande de personas.

ODS: **3** **10** **11**

#### ODS:





## Ecosistema Sírio-Libanês

GRI 2-1, 2-6

La filantropía es la esencia de nuestra institución, que invierte en acceso y promoción de la salud y el bienestar de la población, con atención y educación de calidad.

Esta causa, motor que nos mueve y nos inspira, comenzó en 1921 bajo el liderazgo de Adma Jafet, cuando un grupo de mujeres de la colonia sirio-libanesa decidió colocar en práctica un plan bastante audaz: construir un hospital con sede en São Paulo, como una importante contribución para el municipio que dio la bienvenida a la comunidad.

El esfuerzo en la búsqueda de recursos para volver realidad el proyecto y garantizar una mejor atención médica para la población se consolidó con la creación de la Sociedad Benéfica de Señoras en la región de Bela Vista. Se trata de una asociación de derecho privado sin fines de lucro, constituida de conformidad con el artículo 53 y posteriores del Código Civil.

Con la ayuda financiera de un grupo de donadores, las obras del primer edificio del Sírio-Libanês

empezaron en 1931. Como resultado de mucha determinación, persistencia y lucha por la causa local, el hospital se inauguró solamente en 1965, transformándose en una referencia para el país y para toda Latinoamérica. Haga clic [aquí](#) e infórmese sobre nuestros 100 años de historia en la línea del tiempo de nuestra [página](#).

En 2023, la institución se consolidó como un ecosistema de salud con diferentes unidades de negocios, un modelo complejo, con hospitales que atienden a clientes particulares y de obras sociales; con varios proyectos de atención al Sistema Único de Salud (SUS), y también con la Facultad Sírio-Libanês. Manteniendo los objetivos claros de las fundadoras, preservamos nuestra esencia filantrópica como una condición no negociable. A través de un enfoque abarcador e integrado, buscamos ampliar el acceso a los cuidados de salud de calidad, promover la innovación, formar profesionales, atender a las necesidades de la comunidad y proteger el medioambiente.

Actualmente, ofrecemos servicios de salud de alta complejidad, abarcando a más de 60 especialidades médicas, y entre ellas, tres se destacan por el carácter estratégico: cardiología, oncología y ortopedia. Nuestro trabajo incluye:

- Atenciones de emergencia
- Banco de Sangre
- Centro Quirúrgico
- Centro de Diagnósticos por Imagen
- Centro de Vacunación
- Centro de Infusión
- Centro de Odontología
- Centro de Rehabilitación
- *Check-up*
- Consultas en ambulatorio
- Cuidados intensivos

## + 60 especialidades médicas

- Hemodiálisis
- Hospital-Día
- Internaciones (con unidades pediátrica, cardiológica y de trasplante de médula ósea, además de Unidad de Cuidados Intensivos - (UCI), semi-intensiva y no crítica)
- Medicina del Sueño
- Núcleos de Especialidades
- Radioterapia
- Reproducción humana

Como resultado de nuestra expansión y actuación para fomentar el acceso al bienestar de los pacientes y garantizar que obtengan el tratamiento adecuado e individualizado, somos reconocidos internacionalmente, recibiendo pacientes de todo el mundo.



## Áreas de negocios

### Salud

#### Complejo hospitalario de Bela Vista

El Hospital Sírio-Libanês fue fundado en el barrio de Bela Vista, en la capital de São Paulo, donde está localizada la sede administrativa. El edificio concentra uno de los mayores centros de medicina de Latinoamérica, con atención 24 horas.

**Servicios ofrecidos:** atención de emergencia; Banco de Sangre; Centro Quirúrgico; Centro de Diagnóstico; Centro de Vacunación; Centro de Infusión; Centro de Oncología; Centro de Rehabilitación; Consultas en ambulatorio; Cuidados intensivos; Hemodiálisis; Internaciones (con unidades pediátrica, cardiológica y de trasplante de médula ósea, además de intensiva (UCI), semi-intensiva y no crítica); Medicina del Sueño; Núcleos de Especialidades y Radioterapia.

**Dirección:** Rua Dona Adma Jafet, 115.



#### Unidades externas en São Paulo

##### Itaim

**Atención:** de lunes a viernes, de 5h30 a 22h, y sábados, de 5h30 a 18h. **Servicios ofrecidos:** Centro Quirúrgico/Hospital-Día, Centro de Diagnósticos, Centro de Vacunación, Centro de Oncología, *Check-up* Ejecutivo, Consulta y Especialidades Médicas y Reproducción Asistida. **Dirección:** Rua Joaquim Floriano, 533.

##### Jardins

**Atención:** de lunes a viernes, de 7h a 20h, y sábados, de 7h a 13h. **Servicio ofrecido:** Centro de Diagnósticos. **Dirección:** Avenida Brasil, 915.

##### Zona Oeste

**Atención:** de lunes a viernes, de 8h a 17h. **Servicios ofrecidos:** consultas y especialidades médicas, análisis laboratoriales y cardiológicos (Electrocardiograma, Holter, Mapa/Monitoreo ambulatorio de la presión arterial). **Dirección:** Av. Francisco Matarazzo, 1.500 – 4º piso, Bloque 1 Conj. 41 – Ceab Towers Cond. New York.

##### Zona Este

**Atención:** clientes de Salud Poblacional de lunes a viernes, de 8h a 17h. **Dirección:** Rua Cantagalo, 74 – Tatuapé, piso térreo del Centro Comercial Silvio Romero Plaza.

##### Zona Sur

**Atención:** de lunes a viernes, de 8h a 17h. **Servicios ofrecidos:** consultas y especialidades médicas, análisis laboratoriales y cardiológicos (Electrocardiograma, Holter, Mapa/Monitoreo ambulatorio de la presión arterial), ecografía. **Dirección:** Av. Roque Petroni Junior, 999 – Sala B Térreo – Edif. Morumbi Office Tower.



## Complejo hospitalario de Brasília

Desde 2019, el Sírio-Libanês mantiene un hospital general moderno de alta complejidad a disposición de los pacientes, que en 2023 pasó por una significativa expansión de su capacidad.

**Servicios ofrecidos:** Centro de Cardiología, Centro Quirúrgico, Centro de Diagnósticos, Internación y Sala de Urgencias. Atención 24 horas  
**Dirección:** SGAS 613, s/n, Lote 94.

## Unidades externas en el Distrito Federal

### Unidad Águas Claras

**Atención:** lunes a viernes, 8h a 18h. Sábados, domingos y feriados: 8h a 12h. **Servicios ofrecidos:** Consultorio de Especialidades, Centro de Oncología, Centro de Infusión, Análisis Laboratoriales y Ecografía. **Dirección:** Rua Copáiba, 01 DF Century Plaza – Torre B 21º piso – Águas Claras.

### Centro de Oncología Asa Sul

**Atención:** lunes a viernes de 8h a 22h, sábado de 8h a 15h, y domingos y feriados, de 8h a 17h. **Servicios ofrecidos:** Consultas clínicas con oncólogo y mastólogo, Análisis laboratoriales y anatómicos, Oncología y Hematología Pediátrica, Radioterapia y Tratamiento ambulatorio de quimioterapia. **Dirección:** SGAS 613/614, Conjunto E, Lote 95.

### Centro de Diagnósticos Asa Sul

**Atención:** lunes a viernes, de 7h a 19h, y sábados de 7h a 13h. **Servicio ofrecido:** Centro de Diagnósticos. **Dirección:** SGAS 613/614, salas 17 a 24, Lote 99.

### Especialidades médicas

**Atención:** lunes a viernes, de 8h a 18h, y sábados, de 8h a 12h. **Servicio ofrecido:** Consultorio de Especialidades. **Dirección:** SGAS 613/614, Térreo, Lote 99 - Edificio Vitrium - Bloque B.

## Educación e Investigación

Además de proporcionar un ambiente intenso de intercambio de conocimiento entre colaboradores e integrantes del cuerpo clínico, la institución abre sus puertas con actividades académicas y de investigación buscando la difusión de las mejores prácticas para toda la sociedad.

La Facultad Sírio-Libanês, inaugurada en 2023, coloca a disposición los cursos de Fisioterapia, Psicología y Enfermería, con clases presenciales.

La Facultad Sírio-Libanês está localizada en la región central de São Paulo, local privilegiado cerca de la Avenida Paulista, de la sede del Hospital Sírio-Libanês y de dos estaciones de metro (Brigadeiro y Vergueiro), además de tener otras posibilidades de transporte público.

La arquitectura física de la Facultad tiene 11 pisos en el contemporáneo Edificio Martiniano, colaborando con la calidad académica.

**Dirección:** Rua Martiniano de Carvalho, 851 – São Paulo.

**Página:** <https://faculdadesiriolibanes.org.br/>

**2,8 mil**  
artículos  
científicos  
mencionan el IEP

**67,9 mil**  
veces fue **citado**  
por la comunidad  
científica

Desde 1978, cuando se creó el antiguo Centro de Educación e Investigación, transformado en el Instituto de Investigación y Educación (IEP) en 2003, el Sírio-Libanês ya fue citado 67,9 mil veces por la comunidad científica y mencionado en aproximadamente 2,8 mil artículos científicos.



infórmese en la sección **Capital intelectual**



## Salud Poblacional

El Sírio-Libanês mantiene la Salud Poblacional como una unidad de negocio buscando asegurar un ecosistema integrado de salud que permita el acceso a los cuidados que las personas quieren y necesitan. Esa estructura proporciona una atención individualizada y humanizada en la atención básica a la salud y la oferta de una gama de servicios y productos para empleadores, operadoras de salud y organizaciones en general.

SASB HC-DY-240a.1

El vínculo de los equipos con los pacientes permite una mejor comprensión de los riesgos y problemas de salud, y una actuación personalizada. De este modo, es posible evitar el uso innecesario y no pertinente de recursos, ayudando en la reducción de la ocurrencia de siniestros de planes de salud, optimizando la asistencia con la reducción del número de consultas a especialistas, en salas de urgencias, en la realización de análisis y otros procedimientos.

### Indicadores propios

	2021	2022	2023
Vidas cubiertas	188.779	173.216	138.517
Resolutividad <sup>1</sup>	93,5%	92,5%	90,0%
NPS	91,2	89,6	91,0

<sup>1</sup> Capacidad de solucionar las necesidades de los beneficiados por planes de salud.





## Jornada SER HSL +100

En abril de 2023, celebramos el primer año de la Jornada SER HSL +100 “Nuestra Esencia y la Estrategia que nos Mueve”. Se trata de nuestra planificación estratégica para el período 2022-2030, marcada por el PROPÓSITO “Vida plena y digna” y por la VISIÓN “Excelencia en filantropía y salud de alta complejidad en Latinoamérica”.

Con el objetivo principal de prepararnos para los próximos 100 años, esa planificación estratégica refleja un ecosistema de salud adaptado al dinamismo de la actualidad y de la realidad sectorial y de Brasil.

Nuestros VALORES **Solidaridad, Excelencia y Resultado** forman la sigla **SER**, reforzando el carácter filantrópico, el compromiso con las mejores evidencias científicas y la búsqueda por la excelencia clínico-asistencial, aliados a la sostenibilidad de la institución.

Revisada anualmente, la planificación estratégica contempla dos etapas principales:

**1ª - generación de valor a corto plazo** – Tiene como objetivo garantizar mejoras en los números relacionados a ingresos, compras y suministros, así como la eficiencia operativa y administrativa.

**2ª - camino del crecimiento de la institución** – basado en tres pilares:

- Expansión centrándose en especialidades estratégicas y sinergia entre las unidades para garantizar una mayor capilaridad geográfica por medio de nuevas unidades;
- Ampliación de la actuación en la atención básica a la salud a través de la unidad de negocios Salud Poblacional;
- inicio de la actuación del Sírio-Libanês en el segmento de educación universitaria.



# Jornada SER HSL +100

# 2022 - 2030

Nuestra esencia y la estrategia que nos mueve

## Propósito

Vida plena y digna

## Visión

Excelencia en filantropía y salud de alta complejidad en Latinoamérica

### ORIENTACIONES ESPECIALES

- Impacto Social
- Excelencia clínica y asistencial
- Generación de valor
- Integridad en la gestión
- Participación de la organización

### BATALLAS

- Acelerar el crecimiento
- Aumentar la captación, la participación y la retención de clientes internos y externos
- Generar conocimiento, contenido e innovación
- Garantizar la excelencia clínica y asistencial
- Garantizar la sostenibilidad financiera y la excelencia operativa
- Potenciar el ESG en los procesos y acciones
- Fortalecer la marca y la reputación
- Garantizar una cultura que permita la estrategia

Valores

Solidaridad

Excelencia

Resultado

# Modelo de **Negocios**

Nuestro Modelo de Negocios fomenta la generación de valor para diferentes agentes de la sociedad a través de seis capitales:

## ENTRADAS

### CAPITAL FINANCIERO

Garantizar el mejor resultado posible, sin dejar de lado la excelencia en el servicio médico hospitalario.

### CAPITAL MANUFACTURADO

Infraestructura hospitalaria de alta complejidad, unidades de apoyo y tecnología de punta en São Paulo y Brasília.

### CAPITAL INTELECTUAL

Fomento a la innovación, educación, investigación, sistemas y procesos robustos de gestión de la calidad.

### CAPITAL HUMANO

9.330 colaboradores y cuerpo clínico abierto con 3.194 médicos.

### CAPITAL SOCIAL Y DE RELACIÓN

Proyectos diversificados de atención al SUS en todo Brasil, además de la Sala de Urgencias Filantrópica, que también atiende a los pacientes del SUS enviados por la Unidad Básica de Salud (UBS) del municipio de São Paulo.

### CAPITAL NATURAL

Procesos y recursos ambientales.



## PROPÓSITO

Vida plena y digna



## VISIÓN

Excelencia en filantropía y salud de alta complejidad en Latinoamérica



## VALORES

Solidaridad | Excelencia | Resultado

## ORIENTACIONES ESENCIALES

### EXCELENCIA CLÍNICA Y ASISTENCIAL

Nuestra trayectoria siempre fue marcada por la excelencia de nuestras prácticas en Medicina. El pilar Excelencia Clínica y Asistencial reconoce que nuestro diferencial se basa en la excelencia del cuerpo clínico, en la infraestructura robusta y en el uso intensivo de tecnología de punta.

### IMPACTO SOCIAL

Nuestra esencia es filantrópica. Y seguiremos creciendo de esa manera en las próximas décadas. El pilar Impacto Social refuerza específicamente nuestro enfoque en la filantropía y el trabajo voluntario.

### GENERACIÓN DE VALOR

El próximo siglo de existencia relevante del Hospital Sírio-Libanês (HSL) solo será posible con la generación de valor. El pilar Generación de Valor fortalece nuestro compromiso con el valor compartido.

### INTEGRIDAD EN LA GESTIÓN

Nuestra supervivencia en un panorama competitivo depende totalmente de nuestra integridad. El pilar Integridad en la Gestión define nuestro compromiso no negociable con el gobierno.

### PARTICIPACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

nuestra esencia es verdaderamente asociativa, benemérita y agregadora. El pilar Participación de la Organización fortalece nuestro compromiso con todos en la comunidad.

## SALIDAS



Servicios de Salud  
(Privada, Complementaria  
y Pública)



Educación



Investigación



Salud  
Poblacional



Asesoría

# Valores que generamos

## CAPITAL FINANCIERO



En 2023, nuestro Ebitda sumó R\$ 248,4 millones, con un déficit de R\$ 22,9 millones. El Ebitda Ajustado fue de R\$ 301,2 millones, con un superávit de R\$ 37,4 millones. La generación de efectivo operativo llegó a R\$ 175,9 millones. Con la consolidación en nuestra área de inversión social, tuvimos una recaudación de donaciones de más de R\$ 25 millones.

## CAPITAL MANUFACTURADO



Aumentamos nuestra capacidad de atención, realización de análisis, internaciones y cirugías, ya que contamos con una excelente estructura física y tecnológica capaz de soportar nuestro crecimiento. En Brasília, en 2023 sucedió la inauguración de la Unidad Águas Claras y la expansión del propio hospital, que actualmente opera con el 90% de la capacidad.

## CAPITAL NATURAL



Reducimos el impacto ambiental de nuestras operaciones, por medio de la reducción del consumo de agua y energía y, como consecuencia, reducimos nuestra emisión de GEI en la atmósfera.

## Pacientes, sociedad y ambiente

Servimos a la sociedad que nos impulsa diariamente a maximizar nuestros impactos positivos y mitigar nuestros impactos negativos. El cuidado humanizado del paciente está siempre al centro de nuestras decisiones, acciones e intenciones.

Estamos comprometidos con la excelencia en todas las dimensiones, siempre colocando la calidad y la seguridad del paciente por encima de todo. Invertimos en tecnología, infraestructura acogedora y equipos de alto desempeño, buscando generar y compartir valor con todo nuestro ecosistema, a través de una visión a largo plazo.



## CAPITAL INTELECTUAL

La inauguración de la Facultad Sírio-Libanês en la ciudad de São Paulo, con clases presenciales y ya con nota 5 del Ministerio de Educación (MEC) en los tres primeros cursos ofrecidos: Psicología, Enfermería y Fisioterapia. La Marca Alma Sírio-Libanês orientada a la vertical de tecnología e innovación completó su primer año de vida.



## CAPITAL HUMANO

Apoiados por nuestro programa de inclusión y diversidad, priorizamos un ambiente inclusivo, diverso e íntegro para nuestros equipos. Definimos metas generales de diversidad, PcD, étnico-racial, LGBTQIA+ y género. Tenemos el apoyo de cinco Grupos de Afinidad: Personas con Discapacidad; Étnico-Racial, LGBTQIA+, Género y Generaciones, creado en 2023. Durante el año, introducimos a nuestros procesos de selección la entrevista oculta, a partir de la plataforma JobeCam, que permite al aspirante permanecer anónimo hasta la última etapa.



## CAPITAL SOCIAL Y DE RELACIÓN

### Impacto en el SUS

Compartimos conocimientos con miles de profesionales del SUS y aumentamos el acceso a la salud de los pacientes del SUS, a través de la telemedicina en nuestra atención ambulatoria.

# Gobierno Corporativo

## GRI 2-9

La estructura de gobierno del Sírio-Libanês es uno de sus grandes diferenciales, ya que es formada por órganos directivos compuestos por integrantes voluntarios: Asamblea General, Consejo Deliberativo, Junta de Señoras, Junta Administrativa y Consejo Fiscal.

También hay un Comité de Integridad y Conducta que rinde cuentas directamente a la Junta de Señoras, que también tiene el apoyo de siete comisiones: Esencia, Tesorería, Captación, Compromiso Social, Médica, de Relación Médica y de Obras.

De conformidad con las competencias definidas en el Estatuto Social, la Junta de Señoras es el mayor órgano de gobierno y se reúne semanalmente para apreciación y deliberación sobre los temas del cotidiano de la organización. Por otro lado, la función ejecutiva queda a cargo del Director General Ejecutivo Ejecutivo (CEO, *Chief Executive Officer*) y del Director General Médico (CMO, *Chief Medical Officer*), dedicados, respectivamente, a la gestión administrativa y financiera de la institución, y a la garantía del desempeño clínico y asistencial de excelencia.

Con base en los principios para un buen gobierno listados por el Instituto Brasileño de Gobierno Corporativo (IBGC) – equidad, *accountability*, responsabilidad corporativa y transparencia – la Junta de Señoras comparte con el CEO y el CMO la responsabilidad corporativa por la gestión de los impactos de la organización en la economía, en el medioambiente y en las personas: esos ejecutivos rinden cuentas a la Junta, garantizando de ese modo el tratamiento igualitario de los *stakeholders* implicados en los procesos y actúan con responsabilidad y obedeciendo a reglas internas y auditadas de rendición de cuentas. GRI 2-13

**Gobierno femenino**  
es el diferencial desde  
el nacimiento de la  
institución



## Entienda nuestros órganos de gobierno

GRI 2-10

### Asamblea General

Tiene la responsabilidad de elegir los integrantes del Consejo Deliberativo a cada tres años y deliberar de manera extraordinaria sobre la destitución de dichos integrantes, tomar decisiones sobre reformas del estatuto y sobre propuestas de disolución o extinción de la Sociedad.

### Consejo Deliberativo

Integrado por hasta 61 concejales titulares y hasta seis concejales suplentes, con mandatos de tres años, es responsable por elegir a los integrantes de la Junta de Señoras, nombrar a los integrantes del Consejo Fiscal y a los integrantes de sus comités de asesoría. Sus principales responsabilidades son la aprobación de los estados financieros, del informe anual de actividades de la institución y apreciación de actividades implicando a la marca y asociaciones con terceros con fines similares a los del Sírio-Libanês.



### Junta de Señoras

Buscando garantizar la alineación de la institución con la visión y los valores del Sírio-Libanês, la Junta de Señoras es la que elige a la Junta Administrativa, y también nombra a los integrantes de sus comisiones de asesoría. Considerada el mayor órgano

de gobierno de la organización, es formada por 14 integrantes voluntarias, obligatoriamente mujeres, elegidas a cada tres años por las asociadas a partir de las propuestas presentadas para la gestión de la organización y de los currículos presentados para demostración de las competencias necesarias en el regulado del desempeño de las funciones.

La presidencia de la Junta de Señoras es ejercida por la asociada elegida por el Consejo Deliberativo para esa función, sin remuneración, y no debe confundirse con los cargos ejecutivos, cuya contratación es determinada por la Junta Administrativa y ratificada por la Junta de Señoras. La presidente de la Junta aprueba en nombre de todo el órgano el contenido del presente Informe Integrado. **GRI 2-11, 2-14**

La Junta de Señoras recibe formaciones periódicas sobre temas antifraude y anticorrupción, sobre sostenibilidad financiera, ambiental y social, así como sobre cultura y estrategia organizativa. Además, para el desarrollo del conocimiento colectivo, la Junta de Señoras tiene acceso a una instancia específica de la plataforma de comunicación Workplace, donde colocamos a disposición contenido informativo sobre temas relacionados a *compliance* y LGPD, entre otras iniciativas institucionales relevantes. **GRI 2-17**

## Junta Administrativa

Está formada por 12 integrantes voluntarios, con cuatro profesionales independientes con experiencia en gestión administrativa u hospitalaria, cuatro médicos del cuerpo clínico y cuatro integrantes de la Junta de Señoras, cuya presidente también lidera la Junta. Todos los integrantes tienen más de 50 años, el 58,33% son hombres y el 41,67% son mujeres. Su principal responsabilidad es asesorar a la Junta de Señoras, dando recomendaciones sobre temas de gerencia de la institución, como las contrataciones del CEO y del CMO, ratificadas por la Junta. **GRI 2-13, 405-1**

## Consejo Fiscal

Analiza los estados financieros anuales para garantizar la rendición de cuentas regular de la institución. Elegido por el Consejo Deliberativo a cada tres años, es formado por tres integrantes titulares y tres suplentes, con grado en el área de Ciencias Contables o Administración de Empresas, o con gran experiencia en el área contable y de gestión empresarial.

## Comité Ejecutivo GRI 2-12, 2-13

Formado por los directores no estatutarios de cada uno de los departamentos del Sírio-Libanês, el Comité Ejecutivo es responsable por la gestión de las operaciones de la institución, su sostenibilidad y la integridad de los procesos.

Los integrantes del Comité Ejecutivo firman un Término de Responsabilidad personal afirmando la veracidad y precisión de los datos presentados en reuniones semanales donde se discuten los principales temas de la institución, entre ellos los impactos en la economía, en el medioambiente y en las personas.



## Núcleo de Sostenibilidad Estratégica

Se reúne mensualmente con el objetivo de orientar y supervisar la gestión de los impactos. Está formado por las direcciones de los departamentos de Compromiso Social; Jurídico, Compliance y Auditoría Interna; Personas y Cultura Organizativa; Asistencial; Logística, Infraestructura y Facilities; Gobierno Clínico; Financiero; por la superintendente de filantropía, por la gerente de sostenibilidad y por dos integrantes externos independientes voluntarios.

En 2023, fue responsable por el despliegue de nuestra propia política de sostenibilidad estratégica y por la creación de la jornada ESG (sigla en inglés de Environmental, Social and Governance, o, en su traducción, Ambiental, Social y Gobierno) con formaciones para educar a los colaboradores con respecto a la temática.

Conozca [aquí](#) la estructura de gobierno completa y los integrantes elegidos de cada instancia en la Gestión 2021-2024.



## Gestión de riesgos

La matriz de riesgos del Sírio-Libanês identifica la probabilidad y el impacto de cada riesgo, a partir de cinco parámetros: operativo, estratégico, asistencial, conformidad, cibernético y financiero.

Actualizada anualmente por la Auditoría Interna, la matriz de riesgos de la organización es evaluada por el Comité de Auditoría y Riesgos que da apoyo a la Junta Administrativa, tomadora de las decisiones. Con cuatro integrantes independientes que se reúnen mensualmente y rinden cuentas semestralmente a la Junta Administrativa, el Comité de Auditoría y Riesgos también asesora a la Junta de Señoras en los temas relacionados a la gestión de impactos. **GRI 2-13**

Actualización de la **matriz de riesgos** se realiza anualmente

El Comité de Gestión de Riesgos de Terceros, creado en 2022, es el responsable por el análisis de riesgos de reputación, financiero, jurídico, ambiental, regulador y de integridad de los proveedores y prestadores de servicios de la institución. Es formado por la Dirección de Finanzas; la Dirección de Logística, Infraestructura y Facilities y por la Dirección Jurídica, de Compliance y Auditoría.

También hay un grupo de gestión específico para riesgo jurídico y de imagen formado por representantes de diferentes áreas, como Oidoría, Jurídico, Gobierno Clínico y Dirección Asistencial, Comercial, además de las gerencias de Comunicación y de Marketing. Su actuación se basa en la Política de Gestión del Riesgo Jurídico y de Imagen, con la premisa de responsabilidad y transparencia, a partir de la identificación de situaciones de eventos adversos con daños graves o catastróficos, insatisfacción o necesidades eventualmente no atendidas. Para eso, el grupo se reúne semanalmente y trabaja para rescatar las relaciones con el paciente y realizar acuerdos cuando sea necesario, además de trabajar de manera preventiva con respecto a riesgos y posibles impactos financieros y de imagen para el Sírio-Libanês. **GRI 2-25**

## Ética e integridad

GRI 2-15, 2-24

El Sírio-Libanês tiene políticas y procesos internos que refuerzan nuestro compromiso con la ética, la integridad y la transparencia en la gestión y en la relación con colaboradores, cuerpo clínico, pacientes, familiares, prestadores de servicios, aliados de negocios, órganos gubernamentales y sociedad civil. La institución es firmante del Pacto Global de la ONU sobre derechos humanos, trabajo, medioambiente y lucha anticorrupción, además del Pacto Empresarial por la Integridad y Contra la Corrupción del Instituto Ethos.

En 2023, el Sírio-Libanês fue reconocido el segundo año consecutivo como Empresa Pró-Ética, iniciativa de la Contraloría General de la Unión (CGU) en conjunto con el Instituto Ethos. De ese modo, seguimos siendo el primer y único hospital brasileño a obtener esa certificación creada con el objetivo de fomentar la adopción voluntaria de medidas orientadas a la prevención, la detección y la corrección de actos de corrupción y fraude, así como el respeto a la libre competencia.

Pró-Ética validó la eficacia de nuestro Programa de Compliance mediante la evaluación del compromiso del alto mando y el compromiso con la ética, políticas y procedimientos, comunicación y formación, canales de denuncia y resolución, análisis de riesgo y monitoreo del programa de integridad, y transparencia y responsabilidad social.

Cada vez más integrado a la cultura de la organización, el Programa de Compliance del Sírio-Libanês ha fortalecido su conexión con las áreas, que lo consultan siempre que sea necesario. Para dar todavía más transparencia al programa, en 2023 lanzamos una nueva Política de Compliance, que se une a las actualizaciones de 2022 de las políticas de conflicto de intereses, defensa de la competencia, gestión de riesgos de terceros, anticorrupción privada (oferta y recepción de ventajas indebidas) y anticorrupción pública (relación con los agentes públicos).



**Somos firmantes** del Pacto Global de la ONU y del Pacto Empresarial por la Integridad y Contra la Corrupción del Instituto Ethos



## Código de Conducta

GRI 2-15, 2-23, 2-24

El [Código de Conducta del Sírio-Libanês](#) es una guía y referencia para acciones, decisiones e interacciones basadas en el respeto, la ética, la integridad y la transparencia. El Código y las políticas internas del Sírio-Libanês orientan nuestras relaciones con *stakeholders*, buscando una conducta empresarial responsable. También tenemos un código destinado específicamente a quien actúa en conjunto con el PROADI-SUS.

Todos los empleados, al entrar a la institución, son obligados a realizar una formación por Educación a Distancia (EAD) y a firmar electrónicamente el Código de Conducta. Este documento reúne orientaciones sobre: respeto a la competencia leal y al medioambiente; privacidad y protección de datos; y combate a la corrupción y a conflictos de Intereses. El documento – aplicable a todas las actividades de la institución y a todas las relaciones comerciales – está a disposición de todos en nuestra página y también está presente en Workplace, ambiente interno de uso restringido a los colaboradores.



Las sospechas de violación del Código de Conducta, de las políticas del Sírio-Libanês o de la legislación brasileña son analizadas por el Comité de Integridad y Conducta del Sírio-Libanês, órgano colegiado creado para asesorar y hacer recomendaciones a la Junta de Señoras en los temas relacionados al Programa de

Compliance. La comprobación de la violación de las normas en vigor puede generar sanciones que, dependiendo de la gravedad de los hechos, varían de una advertencia verbal al cierre del contrato laboral o de la acreditación para los integrantes, o la rescisión contractual, para terceros.

Nuestro **Código de Conducta** aborda temas como libre competencia, medioambiente, privacidad y protección de datos, combate a la corrupción y conflictos de Intereses

## Canal de Denuncias

GRI 2-23, 2-25, 2-26

Nuestro Canal de Denuncias es una herramienta importante para la detección y la prevención de las desviaciones de conducta o de no conformidades con las leyes y las normas internas. Es esencial para el gobierno, porque permite la transparencia y la reducción de riesgos en la gestión.

Totalmente independiente e imparcial, su gestión es realizada por una empresa subcontratada. El canal está disponible 24 horas, siete días a la semana, para colaboradores, público externo y terceros, siempre respetando el anonimato del denunciante que no desea identificarse. Toda la información relatada por el denunciante es analizada de manera confidencial por el Sírio-Libanês, sin que esté permitido cualquier tipo de represalia.

**Página:**

[www.contatoseguro.com.br/siriolibanes](http://www.contatoseguro.com.br/siriolibanes)

**Teléfono:** 0800-602-6907



## Relación con los proveedores


GRI 2-6, 2-29

Buscamos mejorar siempre la relación con nuestros proveedores. En 2023, colocamos a disposición un nuevo canal de comunicación, un Workplace destinado exclusivamente a ese público. La plataforma ya se utiliza para la comunicación con colaboradores, cuerpo clínico y Señoras.

En este espacio, compartimos mejores prácticas de ESG, cambios de procesos, y también invitaciones a reuniones específicas y otros eventos. Además de ese canal, promovemos el Encuentro de Proveedores del Hospital Sírio-Libanês, para compartir la estrategia y la alineación de expectativas con los proveedores de grande porte e impacto operativo. El evento, en el modelo híbrido, sucedió en setiembre de 2023: además de divulgar acciones de la organización e iniciativas buscando la participación y la movilización de la cadena, destacó a los nombres que se sobresalieron durante el último año, mediante el Premio de Reconocimiento a los Mejores Proveedores de 2023.

# Solidaridad





“La solidaridad es más que mirar con cariño a las personas. Es actuar con respeto y empatía. Implica ofrecer consuelo en los momentos difíciles, compartir comida o simplemente escuchar a alguien que necesita sentirse protegido. Después de una década en el Hospital Sírio-Libanês, ya vi la Solidaridad en cada detalle de mi cotidiano. Desde el cariño de las personas en los pasillos a la ayuda proporcionada para que alguien llegue al lugar que necesita. El sentimiento de poder marcar la diferencia en la vida de alguien, sin que importe el tamaño del gesto, para mí, parece algo enorme para quien lo recibe. Esa bondad es una característica fundamental de nuestra institución, no solo como un ideal, sino que como una realidad palpable.”

**Laura Lopes Nogueira Pinto**

*Analista de Información Asistenical Senior*

# Impacto Social GRI: 3-3

Como una institución filantrópica, el Sírio-Libanês orienta todo el resultado obtenido a acciones destinadas a la ampliación de su actuación en responsabilidad social y corporativa. Sumado a nuestros recursos, agregamos conocimiento y experiencia a iniciativas que colaboran directamente para ofrecer vida plena y digna a un número cada vez más grande de personas.

De esta manera, nuestro compromiso social se desdobra en iniciativas con diferentes ámbitos:

En el área de **Educación**, fortalecemos nuestro compromiso social con el lanzamiento, en 2023, de la Facultad Sírio-Libanês, que ofrece oportunidades de becas estudiantiles y financiación en todos sus cursos de graduación. Nuestro objetivo es formar nuevos profesionales, ofrecer educación de calidad y compartir conocimiento a partir de los propios casos atendidos en las unidades de salud. Del total de vacantes, 20% son ofrecidas con beca integral. Más que dar la oportunidad de aprender, queremos propagar el estándar HSL en la atención a la salud.



Más información en  
**Educación e Investigación**



Vea a continuación en  
**Apoyo a la comunidad**

Tenemos proyectos consolidados que desde hace décadas llevan salud, educación, cultura y generación de ingresos a familias socialmente vulnerables en los barrios Bela Vista, Consolação y República, y más recientemente, al Distrito Federal, de forma independiente o mediante alianzas con otras organizaciones. Ante la capilaridad nacional que conquistamos, los proyectos destinados a la comunidad tienen un alcance mucho mayor, siempre guiados por el propósito de afectar positivamente a nuestro entorno, en todas las unidades, beneficiando de esa manera a cada vez más personas.

Desarrollamos proyectos centrados en nuestra área inicial de actuación, **la Salud**, de modo independiente o en alianzas con el sector público en tres frentes:

- Salas de Urgencias Filantrópicas que, con parte de recursos de la Alcaldía de São Paulo, ofrecen atención gratuita de elevada calidad a pacientes del SUS enviados por las UBS de la región central de São Paulo.
- Actuación, desde hace 15 años, en conjunto con el PROADI-SUS. La iniciativa del Ministerio de Salud tiene el propósito de dar apoyo y mejorar el SUS



a través de proyectos de formación de recursos humanos, investigación, evaluación e incorporación de tecnologías, gestión y asistencia especializada.

Infórmese en  
**Acceso y promoción de la salud**

- Gestión de diez equipos de salud en los municipios estatales de São Paulo (seis), Jundiaí, Mogi Mirim, Registro y Campos do Jordão realizada por el Instituto de Responsabilidad Social Sírio-Libanês (IRSSL), cuya mantenedora es la Sociedad Benéfica de Señoras del Hospital Sírio-Libanês.

Vea el **Informe Anual del IRSSL**

## Apoyo a la comunidad

En 2023, promovimos una reformulación significativa en nuestro enfoque filantrópico, adoptando una postura más estratégica y reorganizando nuestro modo de actuación, con la filantropía como nuestro principal legado. Seguimos siendo pioneros en el área de salud, usando tecnologías de punta ofreciendo cuidado centrado en el paciente, elaborando y divulgando investigaciones, educando a la próxima generación de profesionales de salud y promoviendo iniciativas, siempre ancladas en la filantropía.

La esencia del Sírio-Libanês reside en nuestra dedicación a la acción filantrópica y es de ese modo que seguiremos evolucionando durante los próximos años. El pilar de impacto social refuerza nuestro compromiso con el PROADI-SUS, el Trabajo Voluntario del Sírio-Libanês, el proyecto Abraza a tu Barrio, las Salas de Urgencias Filantrópicas y el Instituto de Responsabilidad Social Sírio-Libanês (IRSSL).

## Trabajo voluntario

Nuestro programa de trabajo voluntario está orientado a grandes temas relevantes en nuestra organización, asegurando la preservación de nuestra esencia cultural y potenciando las contribuciones de todos los voluntarios en conjunto con las actividades realizadas por nuestro cuerpo clínico y nuestros colaboradores.

Además, estamos desarrollando un programa de captación en conjunto con la comunidad, así como con empresas e individuos alineados a nuestro propósito inspirador. En 2024, ya comenzamos el desarrollo y el fortalecimiento de cuatro frentes de actuación:

**Trabajo Voluntario Juvenil** – Desempeña un rol esencial en el empoderamiento, el impacto social, la colaboración, el aprendizaje personal, la influencia inspiradora y la promoción de acciones solidarias. Además, incentiva la participación tecnológica, aprovechando habilidades en la era digital. La actividad piloto sucederá en 2024, con la juventud sirio-libanesa.



**Trabajo Voluntario Corporativo/Colaboradores** – Abarca diferentes actividades, incluyendo la preparación de acciones del calendario de eventos de la institución. Busca fomentar la participación en actividades voluntarias de los colaboradores del Sírio-Libanês.

**Trabajo Voluntario del Cuerpo Clínico** – Es caracterizado por ofrecer tiempo y conocimiento para suplir las necesidades de comunidades necesitadas y vulnerables a través de actividades humanitarias. Nuestro objetivo es cuidar de esas comunidades, garantizándoles el acceso a servicios esenciales e incentivando un enfoque preventivo para mejorar su salud y su bienestar.

**Programas de trabajo voluntario** que abarcan un ámbito variado garantizan nuestra esencia cultura de filantropía

La estructuración de ese frente oficializó una relación de apoyo ya existente de manera informal, activando un nuevo canal para incentivar la participación en iniciativas ya desplegadas y en nuevos proyectos. Ese modelo organizativo surgió a partir de la solidaridad de un grupo de médicos que estaba festejando el carnaval de 2023 en Barra do Sahy, distrito de São Sebastião, cuando lluvias torrenciales la región costera de São Paulo, aislando la región y provocando deslaves, desmoronamientos de casas y 64 óbitos. A partir de ese grupo, que se organizó y prestó atención de manera voluntaria durante el catástrofe, hubo una invitación del Gobierno del Sírio-Libanês y la consecuente creación de una Comisión de Voluntarios del Cuerpo Clínico, que estructuró la Brigada de Catástrofes del Sírio-Libanês para actuar en incidentes futuros.

La Comisión también amplió la actuación del grupo a través de otras iniciativas, entre las que destacamos:

- **ONG Mais:** actúa con la atención a la población vulnerable de la ciudad de São Paulo y a inmigrantes refugiados.
- **Zoé:** organización no gubernamental que lleva salud a los pueblos tradicionales, poblaciones ribereñas que cuidan del Bosque Amazónico.

En 2023, hubo seis expediciones a diferentes locales en la Región Norte del país.

- **Natal Solidário:** acción realizada en diciembre de 2023 por un grupo de médicos del Sírio-Libanês, que recaudó más de R\$ 180 mil para la compra de artículos y juguetes para niños.
- **ONG Xingu-Catu:** creada en 2022 por médicos y empresarios, esa iniciativa busca llevar medicina especializada, especialmente atención quirúrgica, a las poblaciones indígenas que viven en regiones aisladas del país, evitando la necesidad de desplazamiento del enfermo y de su familia a los centros urbanos. Para eso, el grupo tiene un diferencial: el moderno Centro Quirúrgico Móvil, que sale de Campinas, en el interior de São Paulo, y viaja hasta regiones de la Amazonia Legal, en cada expedición. El equipo está formado por tres tiendas quirúrgicas y otras tres para atención en las especialidades médicas de Oftalmología, Ginecología, Pediatría y Geriátrica, además de Odontología. En 2023, hubo expediciones donde los profesionales viajaron en balsa, barco, auto y anduvieron a pie para llegar a esa población.

## Trabajo Voluntario Asistencial

Este grupo desempeña un papel importante e impactante a través de donaciones filantrópicas. Benefician a unidades del IRSSL a salas de urgencias filantrópicas y a programas del Abraza tu Barrio.

Se trata del Servicio de Voluntarios del Hospital Sírio-Libanês, creado en 1980 y que en 2023 totalizó 15.455 horas de trabajo cumplidas por aproximadamente 300 personas. Formado por el 95% de mujeres, el grupo actúa en diferentes áreas y unidades de São Paulo y Brasília. Esos voluntarios son responsables por la tienda de conveniencia y por la librería del Hospital Sírio-Libanês, comercializando productos cuya verba es revertida a iniciativas filantrópicas y donaciones. En 2023, los R\$ 608.887,03 recaudados con la venta de 12.461 productos permitieron las donaciones a continuación para pacientes en situación vulnerable:

**1.140**  
ajuares de bebé

**2.080**  
cestas básicas

**1.819**  
artículos de  
higiene personal

**4.059**  
mantas y abrigos

**29**  
dispositivos  
ortopédicos infantiles

## Donaciones

Las donaciones buscan provocar impactos positivos en la sociedad, en consonancia total con los valores de las luchas del Sírio-Libanês, demostrando nuestro compromiso con la reducción del desperdicio y el fomento del desarrollo sostenible. Al donar artículos usados en buenas condiciones, establecemos relaciones continuas con la comunidad y con el medioambiente. Ejercemos la Responsabilidad Social con la donación de artículos como muebles, equipos hospitalarios y medicamentos que buscan mejorar el bienestar de la comunidad y la calidad de vida de las personas. Este enfoque reafirma el compromiso del Sírio-Libanês con la construcción de un futuro más saludable, sostenible y solidario.

En 2023, sumamos más de R\$ 370 mil en donaciones de materiales médicos, medicamentos, muebles y otros artículos para acciones específicas de instituciones, como: Santa Casa de São Paulo; Red de Rehabilitación Lucy Montoro – Litoral Norte; Asociación Nacional de Hospitales Privados (ANAHP); ONG Zoé, ONG Xingu-Catu y otras Instituciones.



## Abraza tu Barrio

Creado en 2011 por la Sociedad Benéfica de Señoras, el proyecto Abraza tu Barrio ha colaborado con el desarrollo bio-psicosocial de individuos y familias socialmente vulnerables con actividades relativas a la promoción de la salud, cultura, educación, formación profesional y generación de ingresos.

Después de beneficiar a más de 28 mil personas directamente en los últimos 22 años, el proyecto pasó por una reestructuración en 2023. Para eso, realizamos una autoevaluación – que incluyó visitas institucionales y el mapeo de 12 aliados que actuaban en la atención de niños y adolescentes – y buscamos la participación comunitaria para la atención de la población. Con eso, se decidió que los nuevos proyectos incluirían a las actividades de salud como hilo conductor.

**R\$ 370 mil**  
En donaciones de materiales médicos, medicamentos, muebles y otros artículos

**R\$ 610 mil**  
provenientes de la tienda de conveniencia donados a nuestras acciones sociales

**+ 28 mil**  
Personas beneficiadas directamente en los últimos 22 años

La librería donó **R\$ 2 millones** para la construcción de la sala híbrida del Centro Quirúrgico de Bela Vista



## Iniciativas

promovidas en 2023:

**Cursos de formación** – Valorizando la inclusión, la diversidad, la equidad, la representatividad y la proporcionalidad, nuestros cursos se ofrecen no solo con el objetivo de generar oportunidades a partir de la formación profesional, sino que también para incentivar a las personas a desarrollar su potencial. Se realizaron: un curso de copero hospitalario (con alumnos presenciales en São Paulo y a distancia en Brasília) y dos cursos de auxiliar de hostelería hospitalaria, en São Paulo y en Brasília.

**Iniciativas de promoción de salud y bienestar** – Buscamos crear consciencia en personas de todas las edades con respecto a la importancia de incluir hábitos saludables en su rutina para una mejor calidad de vida. En 2023, realizamos actividades de Expresión Corporal para inspirar autoconfianza y vitalidad; el programa Expresión +70 para proporcionar un envejecimiento activo y gratificante; Preparación Física para fortalecer cuerpos y mentes y las actividades de Danza expresiva y Ritmos de Salón para promover la alegría, el aprendizaje, la mejora de la autoestima y relaciones sociales; Entrenamiento deportivo y capoeira para fomentar el espíritu de equipo y de superación.

**+ 100**  
profesionales  
capacitados

**563**  
familias atendidas y

**623**  
personas beneficiadas,  
como sigue:

**123 niños**  
de 4 a 12 años

**62 jóvenes**  
de 13 a 17 años

**263 adultos**  
de 18 a 59 años

**195 adultos**  
con más de 60 años

## Salas de Urgencias Filantrópicas

En 2023, la iniciativa cumplió 25 años de compromiso, dedicación e impacto positivo en la salud y en la vida de las personas. Localizadas en el barrio Bela Vista, en São Paulo, nuestras Salas de Urgencias Filantrópicas atienden a pacientes del SUS enviados por las UBS de la región central de la capital de São Paulo. La iniciativa tiene como inversionista principal al propio Hospital Sírio-Libanês, pero también recibe recursos provenientes de un convenio firmado con la Alcaldía de São Paulo y, a pedido, de proyectos con el Gobierno del Estado de São Paulo.

En las salas de urgencias filantrópicas, se realizan consultas pediátricas en las especialidades de obesidad y otorrinolaringología, cirugía de mastología oncológica y ecografías.

En 2023, se realizaron 91 cirugías de mamas, más de 21 mil ecografías, 2.800 consultas con equipo multifuncional en pediatría y más de 5.400 consultas médicas y multiprofesionales destinadas a pacientes de cirugías de mamas.

### Número de atenciones ambulatorias Indicador Propio

Atenciones	2021	2022	2023
Cirugías de mamas	68	104	91
Ecografías	16.441	23.462	21.741
Consultas con equipo multiprofesional de pediatría	1.875	2.921	2.801
Consultas pediátricas (obesidad y otorrinolaringología)	1.205	1.307	1.349
Consultas médicas y multiprofesionales destinadas a pacientes de cirugías de mamas	3.896	5.985	5.481
Vigilia de Salud – realización de tomografías	17	0	0
Movimiento colectivo – cirugías de paratiroides	0	583	0

# Educación e Investigación

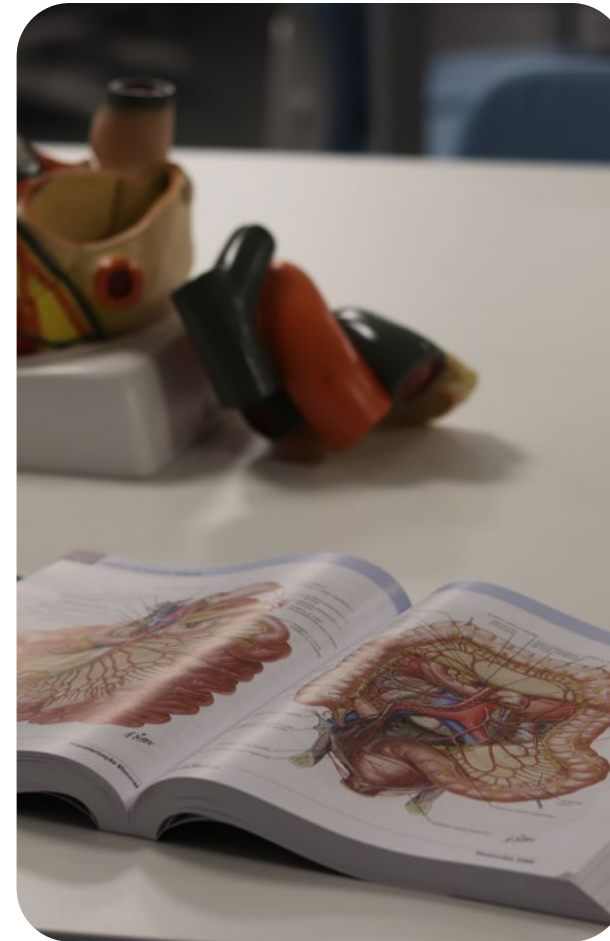
GRI 3-3: Educación, innovación, tecnología e investigación

## Facultad Sírio-Libanês

Con un proyecto educacional ya consolidado en especializaciones, residencias médicas, maestrías y doctorados desde hace más de dos décadas, el gran logro del ecosistema Sírio-Libanês en 2023 fue la inauguración de la Facultad Sírio-Libanês, el mes de noviembre. las clases presenciales empezaron en febrero de 2024, ya con nota 5 del MEC en los tres primeros cursos ofrecidos: Psicología, Enfermería y Fisioterapia.

Obedeciendo a la esencia filantrópica del Hospital Sírio-Libanês, la facultad ofrece oportunidades de becas de estudio y financiación: El 20% de todas las vacantes será destinado a becas sociales para alumnos de graduación, con el 10% provenientes de becas ofrecidas por la propia Facultad (a través del Fondo *Endowment*) y los otros 10% provenientes de un fondo de becas con captación de recursos de donadores.

Nuestra expectativa es que la Facultad genere impactos significativos en el mercado y pueda colaborar cada vez más con la formación de profesionales capacitados. Las metodologías y herramientas de aprendizaje adoptadas tienen un enfoque integrado en competencias teóricas y prácticas, incluyendo rotaciones clínicas, pasantías en los principales centros de salud del país, clases compartidas internacionales, título doble y programas de intercambio para las áreas de educación e investigación. Ese enfoque proporciona una experiencia de aprendizaje exclusiva, basada en una concepción curricular creativa, innovadora y reconocida a nivel internacional. La estrategia educacional centrada en la autonomía del estudiante permite el aprendizaje de las técnicas más recientes del mundo, siguiendo los protocolos de una de las instituciones de salud más respetadas en Brasil.



El proceso de selección para los cursos de graduación tuvo 550 inscripciones para las 150 vacantes disponibles en los cursos de Enfermería, Psicología y Fisioterapia. El proceso de selección fue complejo, implicando una ronda de entrevistas y considerando otros criterios, como el análisis del currículum y la evaluación de un video. Además, los candidatos pudieron elegir realizar una prueba el 15 de noviembre o aprovechar su desempeño en el Examen Nacional de Nivel Secundario (Enem - Exame Nacional do Ensino Médio).

Destacando su compromiso con la formación de profesionales de salud, la Facultad Sírio-Libanês presentó su Proyecto de Formación Integral en Salud, representando el 10% de la carga horaria total del curso. Ese proyecto incluye clases prácticas y teóricas, abordando temas alineados a los ODS, proporcionando una formación interdisciplinaria sobre temas contemporáneos, como derecho reproductivo, determinantes sociales y ambientales de salud y tipos de violencia, entre otros.

La **Facultad Sírio-Libanês** se inauguró en 2024, ofreciendo cursos de graduación en Psicología, Enfermería y Fisioterapia.

## Infraestructura de punta

Un nuevo espacio se destinó exclusivamente a la Facultad Sírio-Libanês: un edificio moderno con 11 pisos al lado de la Av. Paulista, en la región central de São Paulo (SP), con fácil acceso a transporte público y cerca de la sede del Hospital. El edificio en la Rua Martiniano de Carvalho, 851, tiene más de 9 mil m<sup>2</sup> distribuidos en 14 salas de clase, 9 laboratorios, 11 salas colaborativas para actividades grupales, biblioteca y varias zonas lúdicas, además de espacios destinados al descanso y a la alimentación.

Laboratorios de última generación – como los de Morfoconexiones, Citodiversidades y Bioperformance – ofrecen ambientes modernos y equipos avanzados para fundir la teoría con la práctica profesional en las áreas de anatomía, microbiología, patología y fisiología del ejercicio. Además, el Centro Clínico Hiperrealista simula un ambiente hospitalario realista, permitiendo la inmersión completa de los estudiantes en procedimientos clínicos, desde tareas básicas a intervenciones complejas.



Los Centros de Simulación, planeados para replicar diferentes ambientes de atención, ofrecen una experiencia práctica y realista para el desarrollo de habilidades cognitivas y motoras, y entrenamiento para la toma de decisiones rápidas y críticas en situaciones de emergencia. El diseño de esos espacios prioriza la comunicación y el trabajo en equipo, reflejando el compromiso de la institución en proporcionar un ambiente académico que incentiva el intercambio de ideas y el desarrollo de habilidades colaborativas entre los estudiantes.

## Entre los diferenciales de la Facultad Sírio-Libanês, destacamos:

- Propuesta educacional innovadora, donde el alumno está al centro del proceso;
- Curso adaptado a la realidad que el estudiante va a enfrentar;
- Infraestructura adecuada a las necesidades de un proyecto de excelencia y a los diferenciales que queremos ofrecer: salas de clase, laboratorios, proyecto pedagógico innovador, todo centrado en la calidad.

**Laboratorios de última generación** ofrecen ambientes modernos y equipos avanzados para la fusión de la teoría y la práctica

## Posgrado y extensión curricular

El Sírio-Libanês tiene una presencia significativa en el mercado de posgrado, con 18 mil alumnos matriculados en cursos *stricto sensu* de maestría y doctorado en Ciencias de la Salud. Sin embargo, en 2023 llegó su vez de ampliar el catálogo educacional, ofreciendo también cursos de posgrado *lato sensu* de corta duración, y eventos para profesionales de las áreas médica, asistencial y de gestión, reforzando su presencia y contribución con el panorama educacional y de cuidado en salud.

Nuevos proyectos de extensión fueron diseñados con líneas de acción orientadas a la realidad en la que cada curso está inserido. Parte de las actividades está destinada a procesos que mejorarán indicadores socioeconómicos de los alrededores, como los bolsones de pobreza en Bela Vista.

Para los próximos años, se deben desplegar los cursos de Medicina y Biomedicina, así como de Nutrición y Gestión Hospitalaria, estos dos últimos con la modalidad EAD.

El propósito filantrópico también se extiende al programa de educación. Un ejemplo de investigación de iniciación científica es la alianza con [Quebrada Alimentada](#), proyecto que atiende a familias vulnerables en la Zona Norte de São Paulo, en los alrededores del restaurante Mocotó. Se realizará un estudio y se desarrollarán actividades prácticas de cocina comunitaria: alumnos de Enfermería y Psicología trabajarán inseridos en la región, para evaluar y medir los efectos del refuerzo alimenticio.



### Educación en números:

**57**  
clases y  
**1.517**  
alumnos de  
posgrado *lato*  
*sensu*

**+ 134**  
actividades  
prácticas en  
el Centro de  
Formación

**+ 1,2 mil**  
horas prácticas  
en ambientes  
profesionales

**+ 5 mil**  
alumnos  
participaron de  
cursos de corta  
duración en las  
áreas de Medicina,  
Multiprofesional  
y Gestión

Participación de **+ 450** médicos  
del cuerpo clínico y  
**+ 300**  
colaboradores  
en actividades  
educacionales  
en los cursos  
de posgrado

**16.052**  
participaciones en  
**57** simposios  
internacionales  
y **encuentros**  
nacionales  
temáticos

## Residencia Médica

Por medio del PROADI-SUS, los programas de residencia médica del Hospital Sírio-Libanês buscan dar apoyo en la formación de profesionales de salud de excelencia, colaborando con el proceso de expansión y capacitación de la fuerza laboral en salud especializada en el país, orientada por las necesidades del SUS, en la modalidad residencia médica y residencia en área profesional de salud. En la formación de la residencia, ocurren una articulación entre conocimientos, habilidades y actitudes.

En nuestros programas, valoramos la excelencia técnica y la humanidad en las relaciones con pacientes, familiares y equipos, características que son marca de nuestra institución. También buscamos que los residentes se profundicen en el cuidado centrado en la persona, en el trabajo en equipo, en la responsabilidad por la integridad del cuidado y en la adición de valor a la salud.

Cada residente dedica aproximadamente 60 horas semanales, incluyendo contenidos teóricos y, en especial, actividades prácticas. Los programas, divididos en área médica o área profesional (uni y multiprofesionales), pueden durar de uno a cuatro años.



Nuestros programas de **Residencia Médica** trabajan conocimientos, habilidades y actitudes de los alumnos

Nuestra residencia médica tuvo una excelente evaluación en 2023, con gran interés en los procesos de selección. El programa fue ampliado para incluir tres nuevas áreas: Ginecología y Obstetricia, Cirugía General y Salud de la Familia. Además de esas especialidades, ofrecimos 70 vacantes para residencias en Anestesiología, Clínica Médica, Dermatología, Neurología, Pediatría, Radiología y Diagnósticos por Imagen, Radioterapia, Medicina Intensiva, Cardiología, Oncología Clínica, Endoscopía, Mastología, Ergonomía, Dolor, Administración en Salud y Trasplante de Médula Ósea. Entre estas, 68 vacantes están disponibles en el HSL en São Paulo, mientras que dos vacantes son para la residencia en Oncología Clínica en Brasília.

En las áreas uniprofesionales, los programas ofrecidos son: Biomedicina en Diagnósticos por Imagen, Enfermería en Cardiología, Enfermería Clínico-Quirúrgica, Enfermería en Centro Quirúrgico y Centro de Material y Esterilización, Enfermería en Urgencias y Emergencias y Física Médica en Radioterapia. Por otro lado, el programa multiprofesional incluye residencia en: Cuidado de Pacientes Críticos, Cuidado de Pacientes Oncológicos y Cuidado de la Salud del Niño y del Adolescente.

## Investigación

Actualmente, nuestro cuerpo clínico forma parte de estudios nacionales e internacionales en asociación con instituciones de investigación, universidades y empresas del sector. Prestando atención a las mejores prácticas, todos nuestros proyectos son aprobados por las comisiones de ética en investigación animal o comisión de ética en investigación, ambas reconocidas y certificadas por los órganos federales competentes. Cuando procede, nuestros proyectos también son aprobados por la comisión interna de bioseguridad.

Buscando siempre ofrecer un ambiente con amplio intercambio de conocimiento entre nuestros colaboradores, en agosto realizamos la **Semana de Iniciación Científica** para celebrar los diez años del Programa Institucional de Becas de Iniciación Científica (PIBIC). El objetivo del evento fue prestigiar y evaluar proyectos de alumnos que forman parte del Programa, y divulgar investigaciones realizadas dentro y fuera de la institución. El premio también prestigió a alumnos con becas de la Fundación de Amparo a la Investigación del Estado de São Paulo (Fapesp) y a becarios voluntarios. Abierta al público, la exposición tuvo proyectos como: Prevención del dolor inducido por la quimioterapia, Bloqueo del dolor crónico mediante la estimulación nerviosa, Nueva terapia para el mal de Parkinson y Identificación de debilidades en ancianos internados.



Por otro lado, en noviembre sucedió la **Muestra de Estudios Científicos de Salud Poblacional**. En 2023, fortalecimos el pilar Ciencia de esa área, ya que, además de ofrecer servicios de salud poblacional, tenemos como diferencial la medición de resultados basados en datos y evidencias científicas, con la incorporación de la cultura de resultados dentro de las acciones. Destinada a colaboradores y clientes invitados, la muestra reunió 24 trabajos presentados por nuestro equipo en eventos científicos, elaborados por enfermeros, farmacéuticos, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, médicos y psicólogos del Sírio-Libanês.

Nuestro cuerpo clínico forma parte de estudios nacionales e internacionales en asociación con instituciones de investigación, universidades y empresas del sector

## Terapia con Células CAR-T

Buscar tratamientos cada vez más eficaces, con mejores perspectivas de cura para los pacientes y que sean menos agresivos es uno de los grandes retos de la oncología. Bajo el comando de la Dra. Yana Novis y del Dr. Alfredo Mendroni, la terapia con células CAR-T llegó al Hospital Sírio-Libanês a inicios de 2022 y está disponible en aproximadamente diez centros especializados en Brasil. Se trata de una nueva forma de inmunoterapia, realizada a partir de la modificación genética de la célula T, que gana un receptor de antígeno quimérico (en inglés, *chimeric antigen receptor*) representado por la sigla CAR. De modo simplificado, eso significa transformar el ADN del linfocito T, célula de defensa que lidera todo el sistema inmune, para que este sea capaz de identificar y atacar a la célula del cáncer que se desea combatir.

El tratamiento con células CAR-T fue aprobado por la Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria (Anvisa) el año pasado y está disponible solo en centros bastante especializados y capacitados.



Para saber más sobre las Células Car-T, visite: <https://hospitalsiriolibanes.org.br/car-t-cell>

## Edicto de investigación con fomento institucional

Como parte de la estrategia de generación de conocimiento e innovación de la organización, en 2023 el Sírio-Libanês lanzó un edicto para financiación de proyectos de investigación. Fueron colocados a disposición recursos para tres proyectos con hasta R\$ 100 mil de inversión y cuatro proyectos de hasta R\$ 200 mil.

Ante la gran participación del cuerpo clínico del hospital, se creó una comisión de evaluación, y se aprobaron siete proyectos con inicio en 2024.

Esa iniciativa resultó en una nueva acción estratégica: diez proyectos centrados en las áreas de Oncología, Cardiología, Ortopedia, Geriatria y Neurología se aprobarán por cinco años, mostrando el compromiso del hospital con la difusión del conocimiento.

### Indicadores de investigación Indicador Propio

	2021	2022	2023
Trabajos publicados	410	333	371
Citaciones	12.096	13.577	13.749
Proyectos de investigación aprobados por la Dirección de Educación e Investigación	158	213	155
Tiempo de análisis (en días)	66,4	60,7	77,64

# Acceso y promoción de la salud

GRI 3-3

## PROADI-SUS

Reconocidos por el Ministerio de Salud como [Hospital de Excelencia](#), integramos el PROADI-SUS desde su nacimiento. Creado para mejorar la atención a la salud, la gestión hospitalaria y la formación de los profesionales en diferentes localidades del país, el proyecto que realiza la interfaz de apoyo entre seis instituciones de excelencia con servicios ambulatorios y hospitalarios públicos y filantrópicos, cumplió 15 años en 2023.

En noviembre, uno de los proyectos que realizamos por medio del PROADI-SUS recibió el premio Justicia y Salud, concedido por el Consejo Nacional de Justicia (CNJ) para garantizar el perfeccionamiento de las políticas judiciales en lo que respecta a las demandas de salud.

Se trata del proyecto “Apoyo a la toma de decisiones judiciales en salud” (AD-JUS), que ayuda a los jueces a tomar decisiones para autorizar o no medicamentos y tratamientos no disponibles por el SUS con la elaboración de investigaciones científicas, tutelajes, consultas rápidas y formaciones. El proyecto coloca a disposición recursos para educar a los integrantes de los Núcleos de Apoyo Técnico del Poder Judicial (Natjus), incluyendo un canal para aclaración de dudas, un blog informativo, cursos de formación y publicación de investigaciones en el sistema E-Natjus. En 2023, AD-JUS formó a 607 profesionales y concedió 11 Pareceres Técnicos Científicos (PTCs).

## Principales números del PROADI-SUS en 2023 Indicadores propios

**20**  
proyectos desarrollados

**+ R\$ 198**  
millones invertidos

**14.743**  
profesionales de salud capacitados

**21.894**  
personas implicadas en proyectos de investigación

**1.703**  
personas implicadas en proyectos de gestión

**16.642**  
mil personas beneficiadas/ impactadas

**778**  
profesionales implicados en Atención en Tecnología en Salud (ATS)



## Proyectos de destaque para el año

### Lean en las Emergencias

Creado en 2017, busca reducir la aglomeración de urgencias y emergencia de hospitales públicos con el apoyo de expertos en la metodología *Lean Health-Care* de hospitales de excelencia asociados, como el Sírio-Libanês. En 2023, Lean en las Emergencias terminó su octavo ciclo, totalizando una reducción media del 36,4% en la aglomeración de los 127 hospitales distribuidos en los 26 estados de Brasil y en el Distrito Federal que integraron la iniciativa durante el año. En asociación con los hospitales Moinhos de Vento y Beneficência Portuguesa de São Paulo, nuestra participación en el proyecto en 2023 totalizó:

- Reducción del 39% de la mediana de la Emergency Department Overcrowding Score (Nedocs, Escala Nacional de Aglomeración en los Servicios de Urgencias, en español).
- Reducción media de 39% en el tiempo de pasaje del paciente de urgencias a internación (tiempo de permanencia en la sala de urgencias con internación).
- Reducción de 13% en el tiempo medio de internación (de 8 para 6,9 días en media)



En 2023, nuestros  
profesionales  
especializados en  
seguridad del paciente  
actuaron en  
**30 UCIs**

### Salud en nuestras manos

El proyecto, que comenzó hace cinco años, busca reducir las infecciones asociadas a dispositivos y ya ayudó a reducir en más de 50% las tasas de las tres infecciones en 303 UCIs de hospitales públicos y filantrópicos. La iniciativa es promovida por el PROADI-SUS, en asociación con seis hospitales reconocidos por su excelencia, entre ellos el Hospital Sírio-Libanês.

El proyecto Salud en Nuestras Manos: Mejorando la Seguridad del Paciente en Gran Escala en Brasil pasó a compartir con el mundo los esfuerzos de hospitales públicos brasileños en la lucha contra infecciones relacionadas a la atención sanitaria y los resultados obtenidos, a través de la publicación de artículos en revistas científicas internacionales de renombre.

Con el uso de una metodología que adopta la ciencia de la mejora, el despliegue de prácticas basadas en evidencias científicas, paquetes de intervenciones y herramientas que proporcionan un ambiente de aprendizaje centrado en ciclos de perfeccionamiento continuo, sus resultados han afectado directamente al cotidiano de Unidades de Cuidados Intensivos (UCIs) públicas y filantrópicas de todo el país.

En 2023, nuestros profesionales especializados en seguridad del paciente actuaron en 30 UCIs, colaborando con la reducción de 32% de la IPCSL (infección primaria del torrente sanguíneo); 43% de la ITU-AC (infección del tracto urinario asociada a catéter) y 46% de la PAV (pulmonía asociada a la ventilación mecánica).

## Tele-UCI

El proyecto busca llevar excelencia, innovación y solidaridad a los profesionales de salud y pacientes de hospitales públicos, con un enfoque multiprofesional y seguimiento horizontal, buscando reducir el período de internación, el tiempo de ventilación mecánica y la morbilidad y mortalidad. Además, colabora con el uso nacional de los recursos públicos y la reducción de desperdicio financiero del SUS, permitiendo el acceso de más pacientes a los lechos y aumentando la seguridad en la atención.

El Hospital Sírio-Libanês da apoyo a 16 hospitales en Pará, Acre, Piauí y Maranhão, donde consiguió una reducción del 50% de la mortalidad en las UCIs. En 2023, el proyecto llegó a Ilha de Marajó, al norte de Pará, donde el Sírio-Libanês pasó a realizar el seguimiento de 157 pacientes, utilizando la experiencia de los profesionales de la UCI, un tablet y una plataforma de tecnología desarrollada por el propio hospital.

Eso consiste en una asesoría especializada en UCI de hospitales públicos de todo Brasil a través de telemedicina: médicos, enfermos y fisioterapeutas intensivos de hospitales de referencia de São Paulo discuten diariamente casos con equipos multidisciplinares del SUS para mejorar la calidad en la atención multiprofesional para pacientes críticos.



## Salud Indígena

Llevar la salud a quien la necesita es uno de nuestros pilares. Como parte de TeleNordeste, el Hospital Sírio-Libanês ha dado apoyo a la Salud Indígena, a través de la telemedicina, buscando fortalecer el acceso capacitado y oportuno a la atención médica especializada para aproximadamente 135 aldeas, 20 etnias indígenas, pudiendo llegar a aproximadamente 30.496 indígenas de Bahia y 8.750 de Ceará.

Las consultas suceden de manera digital, fomentando un enfoque que integra el cuidado tradicional y la sabiduría de los especialistas locales. El proyecto abarca a 42 Equipos Multidisciplinares de Salud Indígena (Emsi), en 28 municipios.

Trabajar con ese tipo de acceso remoto es mucho más importante, considerando las dificultades en el transporte, ya que muchas aldeas

están en locales de difícil acceso. Esa atención evita desplazamientos demorados y complicados, caracterizando un cuidado diferenciado con una logística adaptada para atender a personas en áreas remotas.

Entre julio y diciembre de 2023, nuestro equipo atendió a 42 pacientes de cuatro municipios de Ceará y tres de Bahia.

El proyecto ha permitido una mayor eficacia en el diagnóstico, y como consecuencia, una atención optimizada y más directa. “Hemos recibido importantes relatos de satisfacción. Como el de una enfermera responsable por uno de los Polos base de Bahia, declarando que fue posible definir el diagnóstico de un caso que permaneció indefinido por años”, dijo Sabrina Dalbosco Gadenz, gerente de la cartera de Salud Digital de Compromiso Social del Sírio-Libanês.

## TeleNordeste

El proyecto conecta en el mismo ambiente virtual al profesional especializado de los hospitales de excelencia, al profesional de salud de la UBS y al usuario del SUS. Eso evita el desplazamiento innecesario de personas, mejorando el repertorio de cuidado, la resolutivez y la decisión en la orientación de condiciones críticas. En 2023, médicos, enfermeros y dietistas del Sírio-Libanês participaron de 4.885 teleconsultas grupales solicitadas por 532 médicos de 389 UBS, beneficiando a 4.114 pacientes de Bahia y de Ceará.

## Transplantar

Iniciativa del PROADI-SUS, que tiene la asociación y el apoyo del Hospital Sírio-Libanês, el proyecto Transplantar, creado en 2009, ha ampliado la atención a niños con patologías graves del hígado y el Síndrome del Intestino Corto (SIC) en el sistema público.

El proyecto busca incentivar la formación de profesionales de instituciones públicas para actividades de trasplante donación de órganos y rehabilitación intestinal, hecho que colabora con

el acceso de la población brasileña a la atención especializada de alta complejidad y fortalece la Red de Atención a la Salud (RAS).

Las acciones desarrolladas promueven la ampliación de la oferta de servicios de atención especializada y reducción de las desigualdades regionales, reduciendo el tiempo en filas de espera para la donación de órganos, y reduciendo los costes del sistema público de salud.



El pequeño **Akiel Arrais Nunes**, de 8 años, realizó un trasplante de hígado, donado por la madre, pasando por dos cirugías, dentro del proyecto TransPlantar. Akiel es uno de los pequeños pacientes que pasan por un trasplante y reciben seguimiento en el Hospital Municipal Menino Jesus, administrado por el IRSSL y referencia en la atención a niños y adolescentes.

En 2023, la iniciativa sumó:

**58**  
trasplantes  
pediátrico de  
hígado

**23**  
admisiones  
para  
rehabilitación  
intestinal

**1**  
implante  
de dispositivo  
cardíaco

## Cuidados Paliativos

El proyecto Cuidados Paliativos en el SUS, ejecutado por el Hospital Sírio-Libanês a través del PROADI-SUS del Ministerio de Salud lanzó la segunda edición del “Manual de Cuidados Paliativos”, en colaboración con el Consejo Nacional de Secretarios de Salud (Conass).

El nuevo manual pasó por una actualización de la edición de 2020, buscando acompañar los últimos avances en el campo de los cuidados paliativos, y también la introducción de nuevos temas. La publicación busca capacitar y difundir información y mejores prácticas en el sector y ha sido un apoyo en las acciones orientadas a los cuidados paliativos en centros de salud pública en todo el país.

El proyecto de Cuidados Paliativos en el SUS ha afectado al panorama de salud pública nacional. Son más de 7.800 profesionales de salud capacitados en todo el territorio brasileño, distribuidos en 32 municipios, en 24 estados de la federación. Hasta el momento, participaron 33 hospitales, 33 salas de urgencias de especialidades y 32 servicios de atención domiciliar del SUS. Eso demuestra el alcance y la importancia de ese proyecto en la mejora de los cuidados ofrecidos a los pacientes con enfermedades que amenazan la vida.

**7.800**  
profesionales  
de salud  
capacitados  
en todo el  
territorio  
brasileño

“Tenemos el compromiso de apoyar el despliegue de los cuidados paliativos en el SUS. La realización del encuentro y el lanzamiento de la segunda edición del Manual de Cuidados Paliativos representan un nuevo marco significativo en la jornada”, dijo Carina Tischler Pires, gerente del Proyecto por el Sírio-Libanês. “Compartir conocimiento y mejores prácticas contribuye para que los pacientes afectados por enfermedades que amenazan la vida y sus familias reciban todo el cuidado necesario para vivir con dignidad y comodidad.”, completó.



En 2023, el proyecto totalizó 119 equipos de salud participantes, entre hospitales, salas de urgencias de especialidades y atención hospitalaria, y la formación de 11.738 profesionales del SUS.



Haga clic aquí y vea la **segunda edición del Manual de Cuidados Paliativos**


Buscando mejorar los procesos de gestión en sus unidades hospitalarias, la Fundación Padre Albino envió un equipo a realizar un *benchmark* en el Hospital Sírio-Libanês en setiembre de 2023. El objetivo fue conocer de cerca las acciones de ESG que practicamos internamente, garantizando la excelencia de los servicios de atención.

El ESG del Sírio Libanês incorpora prácticas de sostenibilidad ambiental, inclusión social y de gobierno en el ambiente corporativo y, durante el quinto año seguido, la institución está en el Ranking Merco Responsabilidad ESG, que lista a las cien empresas más responsables en acciones de ese eje.

A través del PROADI-SUS, damos apoyo al Hospital Padre Albino en el proyecto Lean en los Hospitales, atendiendo a procesos de mejoras en la atención de emergencias y del centro quirúrgico.

# Excelência





“La Excelencia Sírio-Libanês es nuestro cotidiano. Buscamos cumplir objetivos, con el enfoque centrado en la persona, trabajando con respeto, calidad, dedicación y compromiso. Ese es nuestro modo de SER, porque estamos siempre buscando innovación, adquiriendo nuevos conocimientos y tecnologías para dar la mejor atención pensando en el resultado, trabajando siempre de forma transparente, obedeciendo a nuestros procesos que traen seguridad, para seguir siendo una referencia en salud. Queremos que nuestro paciente sea respetado, valorado, y también queremos ganar su lealtad.

**Vanessa de Oliveira Silva** – Enfermera Plena

# Calidad y Experiencia del cliente

GRI 3-3: Calidad, seguridad y experiencia del cliente



El cuidado centrado en el paciente es un modelo de atención adoptado en el Hospital Sírio-Libanês desde 2008. El objetivo es que el paciente y sus familiares sean realmente el punto más importante de todo nuestro proceso de cuidado.

El HSL trabaja a diario para ofrecer y compartir con la sociedad una atención médico-hospitalaria de excelencia, siempre con una mirada humanizada e individualizada en más de 60 especialidades.

La atención a la experiencia del paciente es uno de nuestros grandes diferenciales. Buscamos continuamente conciliar la expansión de nuestras actividades con la excelencia en el cuidado, en la bienvenida y en la atención de cada paciente, de manera individualizada. Ese esfuerzo diario para ofrecer y garantizar la mejor experiencia a las personas es fruto del trabajo constante de todo nuestro equipo y cuerpo clínico.

El término "Experiencia del Paciente" actualmente reúne varios factores que influyen en la percepción de las personas con respecto a los cuidados que reciben, durante su Jornada en el hospital. El concepto abarca aspectos de Calidad, Seguridad, Eficiencia, Resultado Clínico y Prestación de Servicios, soportados por la cultura del Cuidado Centrado en el Paciente.

En 2023, reafirmamos la excelencia del cuidado prestado al recibir la reacreditación de la Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities (Carf) y de la JCI, institución norteamericana sin fines de lucro que atribuye a hospitales del mundo entero un sello de calidad en salud y seguridad del paciente.

Buscando estándares de calidad internacionales específicos, nuestra área de Oncología está estructurándose para conseguir la acreditación de la Foundation for the Accreditation of Cellular Therapy (Fact), un órgano internacional que desde 1996 define estándares para la práctica laboratorial y clínica médica en terapias celulares. Otro desafío es la preparación para la acreditación de la JCI en las unidades de Salud Poblacional, basándose en el Manual de Atención Primaria.

**Certificaciones internacionales**  
comprueban nuestra  
calidad de la atención



## Control de calidad

Durante 2023, una serie de acciones fue desplegada, con base en los resultados analizados durante el mapeo de 2022, por medio del seguimiento de pacientes en tiempo real, entrevistas, evaluación de la facilidad de uso de los canales digitales, inmersión con equipos estratégicos y seguimiento del *call center*. Todos los años se crean protocolos y líneas de cuidado, que se monitorean con indicadores.

## Iniciativas y los proyectos implantados

### Aumento de la base de médicos en el hospital:

De 140 médicos a 900.

### Estrategia con Cuerpo Clínico

se realizaron eventos reuniendo a médicos más activos y estratégicos para el hospital, para que se “sumergieran” en la estrategia y la cultura del Sírio-Libanês. Se realizaron dos talleres, con 60 médicos.

### Protocolo de Atención Personas Trans

Hemos buscado mejorar nuestros recursos y nuestra estructura para promover la excelencia en el cuidado de esta población, incluyendo la adaptación del sistema (nombre social, tratamiento) y la formación de las personas, priorizando siempre el tratamiento respetuoso, eficiente y directo, compatible con la búsqueda constante de excelencia del hospital.

### Visita de pets y Mascotas terapéuticas

Priorizando la comodidad y la bienvenida del paciente, el Hospital permite la visita de mascotas y de las mascotas terapéuticas (en asociación con la ONG Patas Terapeutas), dentro del protocolo que define todas las normas de seguridad que deben ser cumplidas. Está permitido el acceso de perros y gatos a algunas áreas del hospital, respetando los espacios restringidos.

### Lanzamiento de Power BI - monitoreo NPS por jornada

La implantación de esta herramienta permite acompañar el índice en tiempo real, permitiendo acciones mucho más rápidas y eficaces.

### App del paciente

Fue actualizado en 2023, con el objetivo de colocar a disposición la información de una manera más clara, directa y amigable a los pacientes.

### Call center

Buscando la diversidad de canales, perfeccionamos nuestro *call center* en 2023 con el lanzamiento de un *bot* con respuestas más rápidas e intensificando las formaciones de los encargados.



Para medir la satisfacción del conjunto y las percepciones de nuestros clientes, mantenemos también el Núcleo de Experiencia del Cliente, con pilares de actuación utilizando metodologías de encuesta de satisfacción, mapeos de jornadas, diseños de personas, VOC - Voz del Cliente (Canal de Oidoría), con la producción y el análisis de indicadores que son capaces de orientarnos en los procesos de decisiones institucionales.



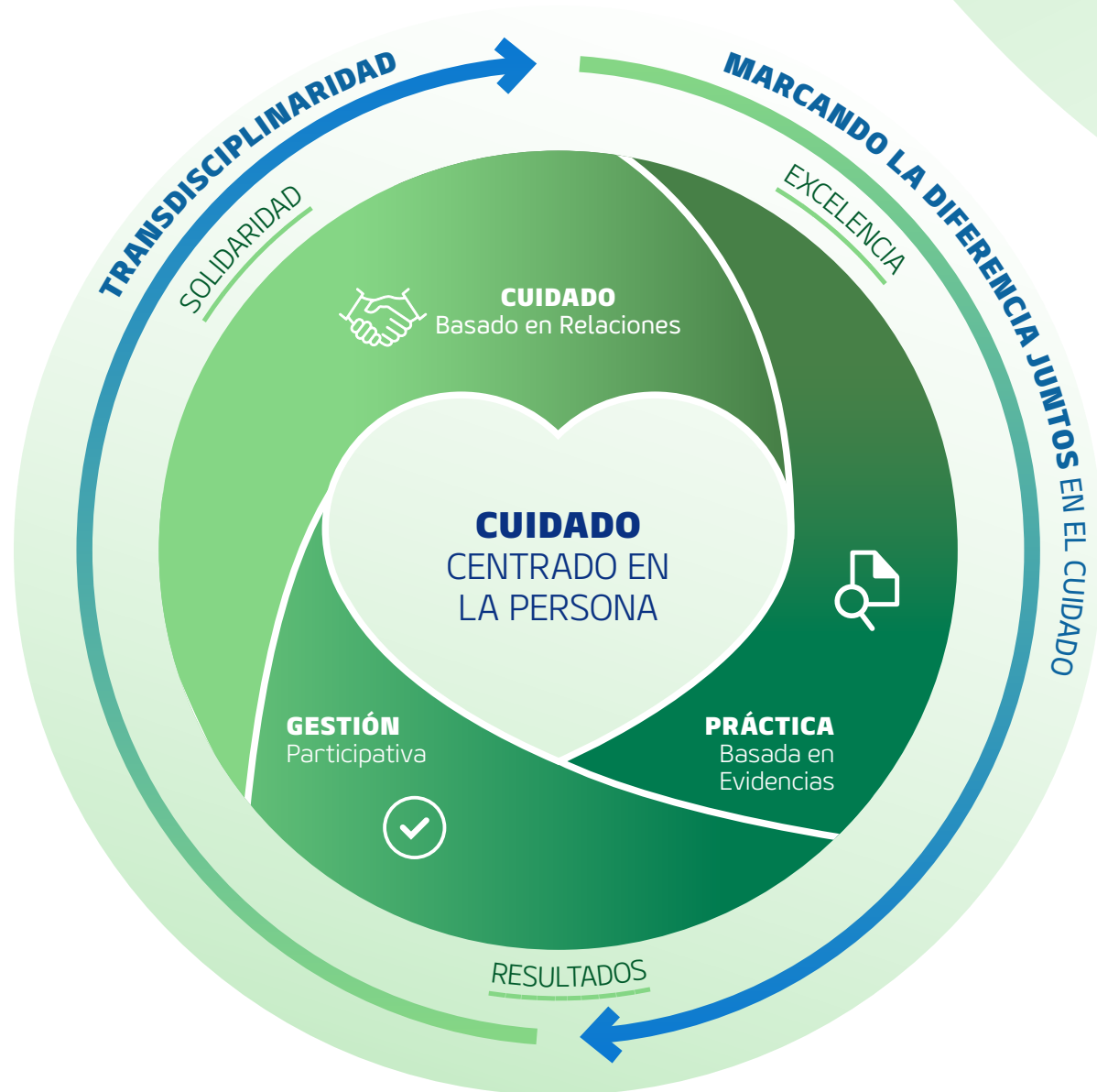
### Satisfacción del cliente Indicador Propio

<b>Net Promoter Score (NPS)</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Índice NPS (porcentaje)	87,30%	85,70%	85,94%
<b>Oidoría</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Número de reclamaciones	10685	13388	12727
Porcentaje de reclamaciones respondidas	100%	99,73%	99,33
Número de elogios	5682	11453	10500
Porcentaje de resolución	83,30%	99,73%	99,33%
<b>Reclame aquí</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Número de reclamaciones	167	189	208
Nivel general de satisfacción (porcentaje)	8,1%	7,9%	8,3%

## Reconocimiento Experience Awards

En noviembre, recibimos por primera vez el sello "Experience Certified". El reconocimiento es concedido por SoluCX, líder en encuestas de satisfacción y NPS (Net Promoter Score) en Brasil, a organizaciones que alcanzan un NPS superior al promedio en su segmento. Son elegibles las marcas con un volumen mínimo de 400 evaluaciones de NPS.

Con un NPS (Net Promoter Score) superior al promedio de mercado en el segmento de salud, fuimos evaluados por un panel con más de 700 mil consumidores registrados, haciendo que el premio fuera debido al 100% de la voz de los clientes. En total, fueron más de 1.600 marcas participantes, divididas en 69 categorías, escuchando a más de 1 millón de opiniones de clientes para certificar a 661 empresas. En el segmento de Hospitales, fueron certificadas 21 marcas, con un NPS Promedio de 64,4.



## Práctica asistencial

Nuestro modelo de gestión valora el protagonismo del equipo asistencial en procedimientos especializados, mediante la práctica basada en evidencias, entregando innovación y excelencia en la práctica asistencial de cuidado a nuestros pacientes. Estas prácticas incluyen nuestros Servicios de Rehabilitación (fisioterapia, fonoaudiología, terapia ocupacional y fisiatría); Enfermería; Psicología de la Salud; Alimentación y Dieta y Asistencia Farmacéutica.

Para mejorar cada vez más nuestro trabajo multidisciplinario, buscamos actuar de acuerdo con metodologías reconocidas como ejemplos de excelencia, por ejemplo la Designación Magnet.

Considerada el más alto reconocimiento concedido a organizaciones de salud por la excelencia en la práctica de Enfermería, desde 2019 nos esforzamos en la búsqueda de la Designación Magnet, un modelo de trabajo que se basa en cinco pilares: Conocimiento, innovación y mejoras; Estructura de empoderamiento; Liderazgos transformadores; Práctica profesional ejemplar; Resultados empíricos del cuidado.

Por otro lado, nuestro programa de mejora continua fue nombrado World Class Hospital (WCH), como referencia a un proceso creado en Japón y adaptado a nuestras necesidades. El programa establece una cultura con efectos directamente relacionados al aumento de la productividad, al resultado clínico, a la calidad y la seguridad del paciente, al coste, a la puntualidad en los procedimientos y las entregas, a la sostenibilidad, bien como a la motivación de nuestros colaboradores, garantizando la excelencia asistencial y operativa para el alcance del nivel de un Hospital de Clase Mundial.

En 2023, comenzamos una acción para divulgar esa filosofía entre nuestros colaboradores, que deben abrazar esa nueva cultura alineada a nuestras directrices para mejorar los resultados generales del Sirio-Libanês.

## Seguridad del paciente

Buscamos practicar siempre una asistencia segura, respetando y atendiendo las necesidades de cada paciente. Nuestra gestión de riesgos es sistemática y transversal en los diferentes servicios de la institución con enfoque en detección, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación de los riesgos.

El modelo de trabajo se basa en el conocimiento compartido, en la implicación del paciente y de su familia en el cuidado, en el trabajo colaborativo entre profesionales, en la atención integral y en el flujo y la accesibilidad de la información. De esta manera, incentivamos al propio paciente a cuidar de su seguridad, pues con base en la información recibida tendrá condiciones de acompañar lo que el equipo médico realiza.

Parte integrante de los procesos organizativos, esa gestión está alineada con la planificación estratégica y el área integra los comités asistenciales de Lesión Cutánea, Broncoaspiración, Caídas y Terapia Medicamentosa, así como los frentes de Tecnovigilancia, Hemovigilancia y Farmacovigilancia.

Ya el Comité de Calidad y Seguridad Institucional es el órgano central del Programa de Seguridad, con un papel consultivo y deliberativo. Relacionado a la Dirección, es formado por un equipo multidisciplinario con representación de los sectores que desarrollan actividades directas o indirectamente relacionadas a la seguridad de la asistencia. El año de 2023, el Comité realizó 12 reuniones.

El proceso de notificación garantiza el fácil acceso a todos los colaboradores, la seguridad, la privacidad y la trazabilidad de la información. Se estimula continuamente la creación de un ambiente donde los profesionales puedan relatar errores o casi fallas sin miedo de reproches o castigos.

En 2023, fueron recibidas 25.189 notificaciones válidas, con un promedio mensual muy parecido al año anterior, lo que refuerza la cultura consolidada de seguridad en la organización con el paso del tiempo.

Eso también queda demostrado con el porcentaje elevado de notificaciones identificadas (71,2%).



## Cultura Justa: campaña interna informó sobre la diferencia entre error humano, comportamiento de riesgo y violación de reglas.

La tasa de eventos adversos en pacientes internados (incidentes con daño del paciente) fue de 10% en 2023, con una reducción del 17% de la mediana a partir del segundo semestre de 2022. En paralelo, la tasa de eventos con daños graves y catastróficos fue de 0,14%, bien por debajo del promedio mundial de 1%. GRI 416-1, 416-2

El desarrollo de la Cultura de Seguridad en la organización se estimula por medio del diálogo, la transparencia y un sistema de consecuencias justo, que identifica y aborda problemas de sistemas/procesos/cultura que hacen que las personas participen de comportamientos inseguros. El concepto de Cultura Justa distingue entre error humano (deslices, lapsos), comportamiento de riesgo (tomar atajos) y violación (ignorar los pasos de seguridad exigidos), reforzando la responsabilidad individual y definiendo una tolerancia cero para comportamientos imprudentes, negligentes o deliberadamente dañinos.

En abril, realizamos una gran campaña para divulgar el concepto a todos los colaboradores. La estrategia incluyó un *live* con los liderazgos del hospital (627 participantes); actividades lúdicas con 1.096 participantes y la elaboración del curso a distancia sobre el tema (realizado por 8.339 participantes hasta diciembre de 2023). El mismo mes, lanzamos el **Desafío Daño Cero**, iniciativa alineada con el Plan de Acción Global para la Seguridad del Paciente 2021-2030 lanzado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) con el tema: En búsqueda de la eliminación de daños evitables en los cuidados de salud. La propuesta se centra en movilizar a nuestros equipos en la búsqueda por la mejora continua de la calidad y seguridad del sistema para la prestación de un cuidado libre de daños utilizando un modelo de competición.



## Atención de pacientes con TEA

A partir de la experiencia de nuestros clientes, en 2023 estructuramos un proceso de atención a personas con Trastorno de Espectro Autista (TEA). La iniciativa busca mejorar la experiencia de personas con TEA, considerando sus necesidades individuales mediante la revisión de procesos, flujos, estructura y formación de los equipos para la atención.

## Resultado Clínico

Desde 2017, el Sírío-Libanês mantiene un equipo dedicado a acompañar datos de resultados clínicos de pacientes específicos tanto en el panorama intra como en el extrahospitalario. Los pacientes vigilados recibieron o todavía reciben atención de nuestra institución en condiciones de salud o episodios de cuidado específicos (*presentados en el infográfico a continuación*). El seguimiento de esos pacientes obedece a un estándar, con el uso de cuestionarios específicos, con preguntas respondidas por las propias personas afectadas, buscando garantizar datos fidedignos con respecto a su estado de salud, su calidad de vida y su funcionalidad. La metodología es llamada de PROM (Patient Reported Outcomes Measures), y es estandarizada y aplicada por los grandes servicios del mundo, permitiendo comparaciones y análisis de *benchmark*.

El conjunto de datos obtenidos en este seguimiento obedece al concepto de Valor en Salud (Value Based Healthcare), que busca orientar la elección del tratamiento considerando el uso equitativo, sostenible y transparente de los recursos disponibles para conseguir mejores resultados y experiencias para cada paciente.

Con el objetivo de conducir procesos de evaluación de manera transparente e integrada, los resultados se presentan periódicamente a los equipos implicados en el cuidado del paciente con las condiciones de salud en seguimiento correspondiente, así como a los gestores de las diferentes esferas de gobierno institucional. Además, esos análisis son recopilados como resúmenes ejecutivos, individualizados y posteriormente incorporados al programa institucional de evaluación médica anual.








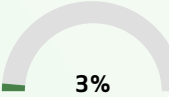












En el infográfico a continuación, es posible identificar los resultados de las principales condiciones de salud o episodios de cuidado acompañados por nuestros equipos y de los protocolos institucionales. Recordamos que los protocolos son directrices importantes para la estandarización de conductas clínicas, garantizando la calidad y la seguridad en el cuidado, además de la reducción de la variabilidad de práctica. Cuando son gestionados, tiene indicadores que evalúan procesos y resultados de su aplicación. En los últimos años, hemos desarrollado nuevos protocolos gestionados en el modelo de línea de cuidado multiprofesional y con el modelo de un profesional realizando la coordinación del cuidado de los pacientes (enfermera gestora).



























# Datos de resultados

SASB HC-DY-250a.6

Condición de Salud/ Episodio de Cuidado	PROTOCOLOS CLÍNICOS				RESULTADOS CLÍNICOS				
	Eficiencia en el Cuidado		Eficacia en el Cuidado		Inicio	Número de pacientes incluidos (desde el inicio hasta 2023)	Criterios de Inclusión/ exclusión	Resultados relacionados por el paciente (PROMs)	
Resultado	Meta/ Referencia	Resultado	Referencia	Resultados				Referencia	
<b>Accidente Cerebrovascular (ACV)</b>	<b>Mediana del tiempo Puerta -Imagen</b> 2022  35 min 2023  38 min  <b>Mediana del tiempo Puerta-Aguja</b> 2022  49 min 2023  49 min  <b>Mediana del tiempo Puerta-Punción</b> 2022  88 min 2023  118 min	< 45 min American Stroke Association  < 60 min American Stroke Association  < 120 min	<b>Tasa de sobrevida</b> 		2017	709	<b>Criterios de inclusión:</b> • edad ≥ 18 años, diagnóstico de ACV hasta 7 días (inclusive ACV IH)  <b>Criterios de exclusión:</b> negación al seguimiento; barreras de idioma	<b>Tasa de pacientes con evaluación de la Escala Rankin ≤ 2 en 90 días después del ACV</b> 	54% BMJ Neurology Open 2021;3:e000177
<b>Artrodesis de la columna lumbar</b>	<b>Mediana del tiempo de permanencia en el hospital (de la cirugía hasta el alta)</b>  2022  4 días 2023  4 días		Tasa de readmisión no programada hasta 30 días después del procedimiento  2022  1,7% 2023  7,1%		2018	563	<b>Criterios de inclusión:</b> edad ≥ 18 años, artrodesis lumbar hasta 3 niveles  <b>Criterios de exclusión:</b> cirugías por fractura, cáncer y/o infección; negación al seguimiento; barreras de idioma	<b>Tasa de mejora de la categoría de la puntuación de calidad de vida/incapacidad debido a lumbalgia</b> (Oswestry Disability Index) 6 meses después de la cirugía 2022  75% 2023  73%	≥ 75%* (Oswestry Disability Index) em 6 meses após a cirurgia *Meta definida pela unidade de prática integrada
<b>Artroplastia Total de Rodilla (ATR)</b>	<b>Mediana del tiempo de permanencia en el hospital (de la cirugía hasta el alta)</b>  2022  4 días 2023  4 días		Tasa de readmisión no programada hasta 30 días después del procedimiento  2022  4,2% 2023  4,3%	3% Hospital for Special Surgery – mejor hospital de Ortopedia 2022 según el ranking de <i>Newsweek</i>  <b>54</b>	2017	446	<b>Criterios de inclusión:</b> edad ≥ 18 años, procedimiento de ATR debido a osteoartritis  <b>Criterios de exclusión:</b> procedimiento realizado debido a una fractura; negación al seguimiento; barreras de idioma	<b>Tasa de mejora de la puntuación de funcionalidad (KOOS-PS) 12 meses después del procedimiento de ATC</b> 2022  73% 2023  70%	≥ 65%* *Meta definida por la unidad de práctica integrada

Condición de Salud/ Episodio de Cuidado	PROTOCOLOS CLÍNICOS				RESULTADOS CLÍNICOS				
	Eficiencia en el Cuidado		Eficacia en el Cuidado		Inicio	Número de pacientes incluidos (desde el inicio hasta 2023)	Criterios de Inclusión/ exclusión	Resultados relacionados por el paciente (PROMs)	
Resultado	Meta/ Referencia	Resultado	Referencia	Resultados				Referencia	
<b>Artroplastía Total de Cadera (ATC)</b>	Mediana del tiempo de permanencia en el hospital (de la cirugía hasta el alta) 2022  4 días 2023  4 días	 < 45 min American Stroke Association  < 60 min American Stroke Association  < 120 min	Tasa de readmisión no programada hasta 30 días después del procedimiento 2022  6,9% 2023  4,1%	 3% Hospital for Special Surgery – mejor hospital de Ortopedia 2022 según el ranking de <i>Newsweek</i>	2017	698	<b>Criterios de inclusión:</b> edad ≥ 18 años, procedimiento de ATC debido a osteoartritis  <b>Criterios de exclusión:</b> procedimiento realizado debido a una fractura; negación al seguimiento; barreras de idioma	Tasa de mejora de la puntuación de funcionalidad (HOOS-PS) 12 meses después del procedimiento de ATC 2022  78% 2023  77%  Tasa de expectativa alcanzada 6 meses después del procedimiento 2022  95% 2023  96%	 ≥ 85%* *Meta definida por la unidad de práctica integrada   ≥ 95%* *Meta definida por la unidad de práctica integrada
<b>Cáncer de mama</b>					2017	1.688	<b>Criterios de inclusión:</b> edad ≥ 18 años, diagnóstico de cáncer de mama primario con realización de tratamiento quirúrgico  <b>Criterios de exclusión:</b> Tratamiento previo del cáncer de mama; negación al seguimiento; barreras de idioma	Satisfacción con el tratamiento 12 meses después del inicio (promedio de la escala BREAST-Q), nota de 0 a 100, cuanto mayor sea el resultado, mayor es la satisfacción 1- Cirugía conservadora para el tratamiento de cáncer de mama 2022 = 82   2023 = 82  2- Cirugía de mastectomía con reconstrucción para el tratamiento de cáncer de mama 2022 = 73   2023 = 68	>70 Health at a Glance 2019 : Indicadores de la OECD
<b>Cirugía bariátrica</b>	Mediana del tiempo de permanencia (de la cirugía hasta el alta) 2022  2 días 2023  2 días	 3 días Obes Surg 27, 226–235 (2017)	Tasa de readmisión no programada hasta 30 días después de la cirugía 2022  6% 2023  4%		2021	229	<b>Criterios de inclusión:</b> edad ≥ 18 años, sometidos a cirugía bariátrica  <b>Criterios de exclusión:</b> negación al seguimiento; barreras de idioma	Tasa de pacientes que relatan estar satisfechos o muy satisfechos con el procedimiento quirúrgico, 12 meses después de la realización.  2023  97%	

Condición de Salud/ Episodio de Cuidado	PROTOCOLOS CLÍNICOS				RESULTADOS CLÍNICOS				
	Eficiencia en el Cuidado		Eficacia en el Cuidado		Inicio	Número de pacientes incluidos (desde el inicio hasta 2023)	Criterios de Inclusión/ exclusión	Resultados relatados por el paciente (PROMs)	
Resultado	Meta/ Referencia	Resultado	Referencia	Resultados				Referencia	
<b>Insuficiencia Cardíaca (IC) con fracción de eyección reducida</b>	Tasa de prescripción de betabloqueadores al momento del alta 2022  93% 2023  91%	<b>92%</b> / Definida considerando el historial de la institución	Tasa de sobrevida hospitalaria para Insuficiencia Cardíaca 2022  91% 2023  89%		2017	656	<b>Criterios de inclusión:</b> edad ≥ 18 años, con IC descompensada con fracción de eyección reducida (≤ 40%)  <b>Criterios de exclusión:</b> presencia de shock cardiogénico en la admisión y/o salida hospitalaria del tipo transferencia; negación al seguimiento; barreras de idioma	Tasa de puntuación de calidad de vida (KCCQ-12) > 75 a 30 días después del alta de pacientes con insuficiencia cardíaca 2022  87% 2023  95%	> 75 a 30 días después del alta de pacientes con insuficiencia Cardiol Ref.: Am Coll Cardiol 2020;76:2379-90
	Tasa de prescripción de IECA/BRA/INRA al momento del alta 2022  85% 2023  85%	<b>85%</b> / Definida considerando el historial de la institución	Tasa de readmisión por IC descompensada hasta 30 días después del alta 2022  16% 2023  16%	21% Referencia: The Centers for Medicare & Medicaid Services					
<b>Infarto Agudo del Miocardio</b>	<b>Mediana del tiempo puerta ECG</b> 2022  7 min 2023  8 min  <b>Mediana del tiempo puerta Balón</b> 2022  51 min 2023  53 min	<b>Meta ≤ 10 min /</b> Recomendación American Heart Association  <b>Meta ≤ 90 min /</b> Recomendación American Heart Association	Tasa de sobrevida hospitalaria para Infarto Agudo del Miocardio 2022  97% 2023  97%		2017	Seguimiento de pacientes de Intervención Coronaria Percutánea (ICP) <b>2.914</b>	<b>Criterios de inclusión:</b> edad ≥ 18 años, con realización de ICP  <b>Criterios de exclusión:</b> pacientes con salida hospitalaria del tipo transferencia; negación al seguimiento; barreras de idioma	Tasa de mejora de angina (SAQ-7), comparando la admisión a 30 días después del infarto	
<b>Sepsis</b>	Mediana del tiempo de administración de antimicrobiano 2022  39 min 2023  31 min  Tasa del tiempo de administración de antimicrobiano en hasta 60 minutos 2022  72% 2023  80%	<b>≤ 60 min</b> Definida considerando el historial de la institución  <b>75%</b> Definida considerando el historial de la institución	Tasa de sobrevida hospitalaria para Septicemia 2022  87% 2023  90%		2017	4.292	<b>Criterios de inclusión:</b> edad ≥ 18 años, pacientes con septicemia diagnosticada en la SU, bacteria como agente infeccioso  <b>Criterios de exclusión:</b> septicemia diagnosticada en otro servicio, cuidados terminales; negación al seguimiento; barreras de idioma	Promedio de la puntuación de calidad de vida (EQ-5D) 1 año después del alta por septicemia. (Puntuación de < 0 a 1. Cuanto mayor sea el resultado, mejor se considerará la calidad de vida) 2022  0,66 2023  0,55	



## Cuidado Continuo

Los pacientes que pasan por exámenes de colonoscopia, asociados o no a la endoscopia digestiva alta, de manera ambulatoria, son contactados por enfermeros del área para seguimiento del resultado del procedimiento. El contacto sucede mediante una llamada telefónica en un intervalo de 48 a 72 horas después de la realización del examen. Cuando se identifican señales y síntomas no esperados, como fiebre, sangrado y dolor, los pacientes son orientados a regresar a la institución para una evaluación médica.

Año	Número de pacientes contactados	Tasa de orientación al regreso
2022	9.320	1,3%
2023	8.047	0,7%



# Capital humano

## Liderazgo transformador

GRI 3-3

Creemos que formar personas en el sector de la salud colabora positivamente con la sociedad y ayuda al crecimiento del país. Además de invertir en la educación de nuevos profesionales, ahora a través de la Facultad Sírio-Libanês, reforzamos continuamente el cuidado con nuestros colaboradores, destinando becas en la facultad al público interno.

El Sírio-Libanês terminó 2023 con 9.330 colaboradores, número parecido al registrado en 2022 (9.221), con el 66,5% formado por mujeres. Nuestro cuerpo clínico es formado por 3.194 médicos que cuidan de nuestros pacientes dentro de las instalaciones del Sírio-Libanês, divididos en: médicos colaboradores contratados con régimen CLT, cuerpo clínico abierto y médicos contratados como persona jurídica. Solo una pequeña parte de los colaboradores – los de áreas administrativas y siguen el modelo laboral híbrido, el régimen

3 x 2 implantado en 2022, que consiste en tres días presenciales y dosen teletrabajo). GRI 2-7

Nuestro trabajo es movido por personas y para personas. Queremos transformar vidas, siempre alineados con las mejores prácticas ambientales, sociales y de gobierno corporativo. Por eso, la búsqueda por la excelencia implica en la formación y el compromiso de nuestro personal.

Para eso, tenemos una plataforma de aprendizaje con más de 70 cursos on-line para el desarrollo de competencias de los profesionales en temas relacionados al crecimiento profesional, a *feedbacks* y a temas sobre ESG. También subvencionamos la participación de más de 320 colaboradores en cursos externos, congresos y simposios.

Todavía en 2023, para el perfeccionamiento de idiomas, ofrecimos cuatro becas para formación en inglés y una para español. Por otro lado, para los posgrados *lato sensu* y *scripto sensu*, se ofrecieron 17 becas.



### Atracción y retención

Con la inauguración de la Facultad, uno de los retos de 2023 fue la adaptación de nuestras prácticas de recursos humanos para atraer, retener y formar a profesionales de Educación. Hubo la necesidad de estudio y adaptación al nuevo segmento de actuación, buscando entender las prácticas, el perfil de los profesionales, cómo tener acceso a este nuevo público, la política de selección, el plan de remuneración, *integración*, etc.

Para la contratación de coordinadores, realizamos procesos internos (con prioridad) y externos. Para la contratación de profesores, buscamos en el mercado de graduación. Se espera que el número de docentes triplique en los próximos cinco años.

De la misma manera, la inauguración de nuevas unidades requiere una preparación para la estructuración y demandó esfuerzos en la planificación y el desarrollo de las actividades orientadas a personas (selección, contratación, formación, gestión).

## Políticas de remuneración

GRI 2-19, 2-20

Obedeciendo a las prácticas del mercado, nuestra política de remuneración incluye procesos de admisión, ascensión y encuadre por mérito, mediante definición con el apoyo de asesores de remuneración y datos de encuestas de mercado realizadas por empresas especializadas. El proceso de validación de la estrategia de remuneración pasa por el Comité de Personas (formado por cuatro Concejales + Dirección de Personas + CEO + CMO), es validado por la Junta Administrativa y aprobado por la Dirección de Señoras.

Todos los colaboradores son guiados por metas colectivas, y la remuneración de los ejecutivos tiene componentes fijos y variables basados en metas validadas alineadas a los objetivos estratégicos de la organización. En 2023, hubo un cambio en la política de remuneración, y los colaboradores en cargos de liderazgo pasaron a tener un 30% de su remuneración variable vinculada a metas individuales, resultando en un panorama más justo y meritocrático. Toda la remuneración variable es abonada en un programa específico, divulgado y supervisado intencionalmente, con reglas de metas individuales y colectivas.

**16**  
horas de  
formación  
por gestor

## Desarrollo de liderazgos

GRI 404-2

Buscando incentivar una mentalidad transformadora entre gestores y colaboradores para garantizar el éxito de nuestra Jornada SER, dimos continuidad al Programa de Desarrollo de Liderazgos Rota, esta vez centrándonos en la Innovación.

El Programa específico para directores, superintendentes, gerentes y coordinadores tiene varios módulos que abordan temas como estrategia de innovación, *design thinking*, agilidad, *data driven* e inteligencia artificial. En 2023, fueron 16 horas de formación por gestor, y la jornada continuará con 32 horas más el próximo año.

En 2023, también lanzamos el Programa Conexión Liderazgo, desarrollado para apoyar a supervisores, líderes y coordinadores en sus rutinas de gestión de personas, con conocimiento y herramientas, para la aplicación y mejores prácticas en el cotidiano de gestión. El programa es formado por 12 etapas, divididas en tres módulos: Liderazgo, Eficiencia y Comunicación, conectados con nuestras competencias institucionales y con la planificación estratégica, totalizando cinco horas de formación.

Otra novedad del año fue el Programa de Mentoría Sírio-Libanês, desarrollado para potenciar a supervisores, coordinadores y gerentes en los retos estratégicos de sus funciones y en desarrollo de sus carreras. La idea es incentivar el intercambio de conocimientos y mejores prácticas con gestores más experimentados y/o que tengan las habilidades necesarias para el desarrollo del gestor orientado. Durante el ciclo de 2023, formamos a 24 mentores para atender a 24 orientados, en una programación formada por siete sesiones de mentorías, que totalizan diez horas.

**Programa Conexión Liderazgo** apoya a supervisores, líderes y coordinadores en la rutina de gestión de personal

## Reconocimientos

### GPTW

Otro año más, el hospital Sírio-Libanês entró a la lista de las Mejores Empresas para Trabajar, de la asesoría general Great Place to Work (GPTW). El reconocimiento es concedido a las instituciones que proporcionan un ambiente de confianza y bienestar a los colaboradores. En 2023, recibimos el sello en la categoría Hospitales de Mediano y Grande Porte, mediante una evaluación realizada por los propios colaboradores del Sírio-Libanês, donde obtuvimos el Índice de Confianza 74.

### Top Employer

Por primera vez, conseguimos esta certificación que destaca a las mejores instituciones del mundo en prácticas de Recursos Humanos, y somos el primer hospital en Brasil que conquista ese reconocimiento. Fuimos clasificados con el 78% de nuestras prácticas alineadas a las mejores prácticas de gestión de personal, en comparación con las mejores empresas del mundo. La conquista de este sello también indica que estamos alineados con los más elevados estándares internacionales de *compliance* y gobierno.

### Ranking Merco Talento 2023

Fuimos clasificados como la empresa del sector de salud con más capacidad de atracción y retención de talentos en Brasil por el Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa), referencia en la evaluación de reputación corporativa en Latinoamérica desde los años 2000.



## Salud y seguridad del trabajador

GRI 3-3, 403-1, 403-3

El Sírio-Libanês sigue el modelo de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo de la Norma ISO 45001 en todas sus unidades de negocios y actividades, contemplando a todos los trabajadores, sin importar el tipo de vínculo laboral. También adopta un Programa de Gestión de Riesgos basado en la Norma Reglamentadora NR1 (Disposiciones Generales y Gestión de Riesgos Ocupacionales).

Con respecto a la salud del trabajador, la institución tiene tres grandes pilares: Salud Ocupacional, Salud Complementaria y la Salud de la Familia.

Los pilares Salud Complementaria y Salud de la Familia se complementan en la atención integral al trabajador, en todos los niveles: primario, secundario y terciario. La Salud Ocupacional da apoyo en las actividades de minimización de riesgos y posibles otros agravios a la salud de los trabajadores, durante sus actividades diarias de atención.

Exámenes ocupacionales, protocolo de intervención de enfermería, entrega de certificados médicos y tratamiento de psicología o terapia ocupacional son momentos dedicados a la escucha activa y cualificada de posibles quejas de salud relacionadas al trabajo. Esas quejas, e inclusive diagnósticos, son analizados por un equipo multiprofesional competente y debidamente cualificado.



## Salud y bienestar

GRI 403-6, 403-8

La salud de los trabajadores no puede entenderse y tratarse de manera fragmentada, como si existiera una salud que estaría relacionada al trabajo y otra relacionada a situaciones diferentes, sin cualquier relación con el trabajo. La integración de la Salud Ocupacional a la Salud Asistencial es la mejor manera de gestionar las condiciones de salud, permitiendo la atención integral para los colaboradores.

Pautados en la firme creencia de que la salud es uno de los elementos centrales para el éxito de las organizaciones, desde 2014 mantenemos un programa de atención primaria a la salud, **Cuidando de Quien Cuida (CQC)**, para adecuar la gestión de la salud a las necesidades de más de 9 mil colaboradores y aproximadamente 10 mil dependientes.

Siguiendo la tendencia de algunos de los sistemas de salud más avanzados del mundo, como los establecidos en Canadá y en Inglaterra, el programa coloca a disposición la atención integral a todos los titulares y dependientes, utilizando como premisa de elegibilidad los mismos criterios definidos previamente en la concesión de atención a la salud mediante operadoras.

El área de Salud de la Familia, representada por CQC, tiene aproximadamente a 60 trabajadores (médicos y enfermeros de familia, técnicos de enfermería, psicólogos, nutriólogos y especialistas focales: psiquiatría, pneumología, endocrinología, fisiatría, ortopedia, reumatología, dermatología, entre otros) para cuidar de los trabajadores y de sus dependientes. Además, coloca a disposición el acceso al servicio de telemedicina Paciente Sírio-Libanês para todos los trabajadores y dependientes las 24h por día, siete días a la semana, así como al plan de salud complementario Mediservice.

El acceso a los servicios es facilitado por las consultas de libre demanda en la salud del trabajador y la salud de la familia, o consultas programadas por el *chatbot* RAVI o la aplicación Paciente Sírio-Libanês. También hay eventos programados, como en las líneas de cuidado en salud ocupacional: exámenes ocupacionales (exigencia legal) y líneas de cuidado en salud de la familia.

Las consultas programadas siguen la lógica de la atención primaria, en ocho líneas de cuidado: cuidado del paciente adulto, cuidado del hipertenso, cuidado del paciente diabético, cuidado en salud mental, cuidado en obesidad, cuidado prenatal, cuidado de puericultura y cuidado en TEA.

Pensando en la salud y el bienestar del trabajador, se realizan varias iniciativas, como: acción sobre higiene de las manos y prevención de la contaminación y transmisión de enfermedades intercontagiosas; formaciones en ergonomía sobre las mejores prácticas de organización laboral y mitigación de riesgos ergonómicos; vacunación ocupacional en campañas y para la actualización de las vacunas del adulto profesional de la salud; rastreo de trastornos mentales ligeros en todo examen periódico ocupacional y grupos de escucha psicoterapéuticos en las áreas asistenciales.

Considerando el aumento de casos de salud mental en toda la sociedad y el panorama agravado después de la pandemia, hemos prestado atención especial a trastornos como ansiedad y depresión entre nuestros colaboradores. Desplegamos una serie de iniciativas en 2023, con gran participación de profesionales del Servicio Social.

El examen médico periódico en tres dimensiones, por ejemplo, pasó a incluir un protocolo de intervención de evaluación de salud mental, que dependiendo de la dimensión identificada (ligera, alerta y grave) orienta al paciente al programa de atención primaria CQC u orienta el colaborador a la atención de psicólogos, psiquiatras y médicos de familia preparados para este tratamiento.



Cuidando de  
Quien Cuida (CQC)

**+ 9 mil**  
colaboradores

aproximadamente  
**10 mil**  
dependientes

alrededor de **60**  
profesionales  
para cuidar de los  
trabajadores y de  
sus dependientes

El sigilo de los datos personales relacionados a la salud de los trabajadores se mantiene mediante cumplimiento de la política interna de seguridad de la información, LGPD, perfil de acceso a los sistemas, accesos protegidos por contraseña y respeto al código de ética de las clases profesionales implicadas.

## Prevención y cuidado

Se divulga constantemente información sobre promoción de la salud en la red interna Workplace, con temas orientados a acciones preventivas y cuidado de la salud, como: calidad del sueño, alimentación saludable, práctica de actividades físicas, relajación mente-cuerpo, sexo seguro y combate al tabaquismo y al consumo de alcohol y de drogas. Los colaboradores tienen como incentivo para la práctica de actividades físicas el plan Gympass para acceso a los gimnasios en las ciudades adonde viven.

Todavía en la línea de prevención, cuidado, calidad de vida y bienestar, también ofrecemos: club de beneficios HSL; comedor con alimentación balanceada y con opciones de dieta baja en sodio y sin azúcar; guardería; prácticas integrativas y sala de silencio; *yoga*, meditación, Tai Chi Chuan, Jiu Jitsu, Mindfulness, Reiki, acupuntura y técnicas de relajación, entre otras. Todas esas actividades están disponibles para los colaboradores durante los horarios de trabajo normales.



## Atención a los prestadores de servicios GRI 403-7

Para los trabajadores no empleados, el Sírío-Libanês coloca a disposición los servicios propios de atención para cualquier tipo de urgencia o emergencia de salud, así como la oferta de prácticas integrativas y sala de silencio para este público en la Unidad Bela Vista. Los prestadores de servicios también tienen acceso a toda la información de promoción de salud divulgada a los colaboradores del Sírío-Libanês.

Sin embargo, resaltamos que para los trabajadores no empleados, las otras acciones específicas y la oferta de servicios de salud no relacionados al trabajo son responsabilidad de sus empleadores. El Sírío-Libanês recibe y analiza datos de calidad, salud y seguridad de los prestadores de servicios no controlados por la organización, integrando los datos informados en contratos al programa de monitoreo del hospital, incluyendo auditorías presenciales en los prestadores priorizados por la institución.

## Revisión del Código Atlas

Sigla para Amenaza, Tratamiento irrespetuoso, Lenguaje agresivo, Acoso y/o Situación insegura, el Código Atlas busca aumentar la percepción de seguridad física y psicológica, bienestar y resiliencia y trabajo en equipo. Implantado en todas las unidades durante 2022, se revisó en 2023 para incluir los resultados observados. Atlas prevé tres niveles de tratativas dependiendo de la criticidad y la reincidencia de las situaciones. Todas las unidades tienen un equipo local capacitado para la bienvenida y la comunicación en las situaciones de conflicto, asegurando el apoyo al colaborador en tiempo real.

## Identificación y evaluación de riesgos GRI 403-2, 403-4

El proceso de gestión de riesgos está dividido en dos frentes:

### 1. Para los colaboradores

Proporciona una comprensión del ámbito de actuación del cargo, con evaluación previa de exposición a riesgos ambientales y encuadre de adicionales de insalubridad y peligrosidad, bien como el desarrollo de actividades especiales. Después de contratar al colaborador, son confirmados en campo los peligros relacionados a sus tareas y los controles existentes para: eliminar el peligro; reemplazarlo con procesos, operaciones, materiales o equipos menos peligrosos; utilizar controles de ingeniería y reorganización del trabajo; utilizar controles administrativos, inclusive la formación; utilizar equipos de protección personal adecuados. Después de realizar ese análisis, hay un resultante de riesgo para cada actividad ejecutada, disponible para la consulta pública de todos los trabajadores.

### 2. Para colaboradores sin vínculo laboral CLT

Cuando son contratados, comienza un flujo de registro de la empresa y de los trabajadores en plataforma específica para la gestión de prestadores de servicio, donde según el ámbito y el grado de riesgo de la actividad a realizar, se solicitan planes de trabajo detallados y análisis de los riesgos, antes de comenzar las actividades.

El Sírio-Libanês utiliza procesos para que colaboradores y prestadores de servicios puedan relatar peligros y situaciones de peligrosidad. Todas las notificaciones son recibidas y tratadas por el área de seguridad en el trabajo, utilizando la herramienta institucional de “Notificación de Ocurrencia”, un recurso del software *Interact*.



Los trabajadores son protegidos contra represalias a través del programa de Cultura Justa, y la herramienta también ofrece la modalidad de uso anónimo. Además, todos los incidentes deben ser atendidos por el flujo institucional organizado de manera continua y proactiva (mediante visitas técnicas a las áreas con la participación del trabajador) y con base en eventos pasados (incidentes). Para identificar medidas correctivas o determinar mejoras, se considera la jerarquía de controles con base en el análisis de la causa raíz, siempre guiándose por el fallo de controles existentes o la ausencia de ellos.



## Formación en prevención de riesgos GRI 403-5

Todo colaborador nuevo pasa por una etapa de integración, donde se abordan temas introductorios sobre Salud y Seguridad en el trabajo, recibiendo formación según la NR-32. Otras formaciones son impartidas dependiendo del tipo de exposición al peligro de la actividad. Los más comunes aplicados a los grupos homogéneos de exposición son: actividades y operaciones con productos inflamables; operación de máquinas y equipos; operación en estanterías eléctricas; trabajos en altura; trabajos en espacios de difícil acceso; trabajos en instalaciones eléctricas (baja tensión); trabajos en instalaciones eléctricas (alta tensión); radioprotección.

Existen procesos para la consulta y la participación de los trabajadores en todos los niveles y funciones aplicables, y cuando están disponibles, de representantes de los trabajadores, en el desarrollo, la planificación, el despliegue, la evaluación de desempeño y las acciones para mejora del sistema de gestión, como: plataforma de comunicación interna Workplace; notificaciones de ocurrencia; comisiones y comités, como las Comisiones Internas de Prevención de Accidentes y de Acoso (CIPA + As); la NR 32 (plan de prevención de riesgos de accidentes con materiales perforadores y cortantes con probabilidad de exposición a agentes biológicos); y la Radioprotección, que busca proteger al ser humano, a sus descendientes y al medioambiente contra posibles efectos no deseados causados por la radiación ionizante.

Planes de trabajo detallados y **análisis de los riesgos** se solicitan antes del comienzo de las actividades, dependiendo del ámbito y del grado de riesgo de la actividad



Las acciones preventivas se realizan de la siguiente manera:

## 1. Para empleados

Todo colaborador debe leer la descripción de su cargo y proporcionar una aceptación formal. Entre los ítems que forman ese documento, en el ítem “obligaciones del empleado” existe el subítem con la orientación a continuación: “El trabajador debe interrumpir todo y cualquier tipo de trabajo en caso de sospecha de condición de riesgo grave e inminente, y debe comunicar el hecho inmediatamente a su gestor”. Para la protección de los trabajadores contra represalias, tenemos la Política Institucional de Cultura Justa y otros canales, como los de Compliance y Cipa+A.

## 2. Para colaboradores sin vínculo laboral CLT

Todos los casos de exposición a riesgos graves e inminentes son acompañados por el equipo interno de Seguridad en el Trabajo por el gestor del contrato, también existe la posibilidad de relato anónimo o no, a través del canal de Compliance.



## Perfil de los eventos de riesgo en 2023

GRI 403-9

**Riesgo ligero:** total de 150 eventos generales, 104 casi accidentes y 146 eventos con o sin licencia de hasta tres días, representando el 86,80% del total de incidentes típicos. Las causas principales de esos eventos fueron: Caídas – total 45 (15,62%); Manejo y descarte de materiales perforadores y cortantes – total 43 (14,93%); Choques – total 27 (9,37%).

**Riesgo moderado:** total de 37 eventos generales con más de cuatro días de licencia, representando el 12,84% del total de incidentes típicos. Las causas principales de esos eventos fueron: Caídas – total 12 (4,16%); Movimiento de paciente – total siete (2,43%).



Trabajamos la pauta de **inclusión y diversidad**, tanto entre los colaboradores como entre los pacientes

## Diversidad, equidad e inclusión GRI 3-3

La diversidad es la abertura a las diferencias, es entender cómo nos volvemos mucho más fuertes cuando unimos personas de diferentes perfiles. La historia del Sírio-Libanês – comenzada por una mujer que abrazó una causa transformadora –, y nuestra estructura de gobierno, liderada por una Junta de Señoras, muestran que aceptamos la ruptura de estándares, dando espacio constantemente a las nuevas ideas y vivencias.

El Programa de Inclusión y Diversidad fue consolidado en 2022 para promover un ambiente inclusivo, aumentar la diversidad e invertir en acciones que cuiden de la integridad de nuestros equipos y pacientes. En 2023, pasamos a liderar un comité de Inclusión y Diversidad en Salud, que reúne a 16 instituciones, con reuniones trimestrales presenciales.

La pauta de inclusión y diversidad es constante en el Sírio-Libanês tanto en las políticas de gestión de personal (colaboradores) como de pacientes. Con la intención de propagar esa cultura, en marzo de 2023 realizamos el primer Encuentro sobre Inclusión de la Diversidad en el Ambiente Hospitalario.

Reuniendo a representantes de hospitales y de otras grandes instituciones de salud, el evento dio inicio a una programación de encuentros, para que el grupo pueda desarrollar soluciones centradas en la pluralidad en el ambiente corporativo. A cada evento, una organización comparte sus prácticas de Diversidad e Inclusión, trayendo *insights* a los participantes. En el primero, presentamos el Programa de Inclusión y Diversidad del Sírio-Libanês. Como resultado, se creó una base de currículos de candidatos 50+, compartida con las instituciones participantes, que ya empezaron a utilizarla.

Desde 2021, creamos una estructura completa, con la ayuda de colaboradores que tienen afinidad con el área de Diversidad e Inclusión, para analizar y desarrollar acciones que nos permiten avanzar y colaborar con la sociedad en diferentes frentes. Para eso, tenemos el apoyo de cinco Grupos de Afinidad: Personas con Discapacidad; Étnico-Racial, LGBTQIA+, Género y Generaciones, creado en 2023.

Con acciones coordinadas por dos gestores de diferentes edades: 40 años y 60+, el nuevo grupo se junta a los cuatro pilares ya existentes, alineado con las metas del programa para el ciclo 2022-2030, que busca proporcionar cada vez más una vida plena y digna para dar la bienvenida a todas las diferencias. A través de los Grupos de Afinidad, buscamos valorar y entender todas las diferencias entre las personas e introducimos culturas que se basan en la vivencia de esos públicos. Cada pilar tiene a ejecutivos como *patrocinadores* y cuenta con colaboradores que participan voluntariamente, actuando como aliados y embajadores de los temas.

Para profundizar los conocimientos en la temática, participamos del **Grand Prix (GP) Senai de Innovación**, una gran carrera de creatividad y espíritu emprendedor realizada en noviembre. Destinada a estudiantes, la edición recibió inscripciones de 1.889 equipos, formados por 8,8 mil alumnos de 868 instituciones educativas, entre escuelas y facultades públicas, privadas y del propio Servicio Nacional de Aprendizaje Industrial (SENAI). El reto propuesto a los estudiantes por el Sírío-Libanês fue: “¿Cómo mejorar la inclusión multigeneracional en el área de la salud?”



Con el apoyo de 400 mentores, los estudiantes tuvieron 72 horas para presentar soluciones, y en nuestro caso, destacamos que era necesario pensar en cómo incluir a profesionales de diferentes edades y colocarlos como protagonistas en el uso de la tecnología y de la innovación – uno de los retos más complejos que nuestra institución enfrenta, así como toda la sociedad.

En 2023, se creó el **grupo de afinidad Generaciones** para mejorar las relaciones interpersonales entre jóvenes y personas de edad avanzada



## Equidad de género

En el Sírío-Libanês, el 66% de los cargos de liderazgo son ocupados por mujeres. Creamos indicadores de la Dirección, buscando medir el número de mujeres en nuestro Comité Ejecutivo. Actualmente, el porcentaje de participación femenina es de 26%, y pretendemos llegar al 50% hasta 2030.

En enero de 2024, comenzamos nuestro proceso de adhesión a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPs, por la sigla en inglés de Women's Empowerment Principles), de la ONU Mujeres, como manera de materializar nuestro compromiso con la igualdad de género – y cumplir una de nuestras metas para el año, como divulgamos en el Informe Integrado de 2022. Los WEPs fueron definidos en 2010 por ONU Mujeres y por el Pacto Global con el objetivo de ofrecer orientaciones sobre maneras de empoderar a las mujeres e incentivar la igualdad de género dentro de las empresas, en la cadena de valores y en las comunidades adonde actúan. Como una institución fundada por mujeres, hace más de 100 años, y que sigue siendo liderada por sus descendientes, entendemos que debemos actuar de manera ejemplar para asegurar un ambiente de respeto, incentivo al desarrollo, compensación justa e igualitaria para todas las mujeres. **GRI 2-24, 2-28**

Otra iniciativa orientada a la temática de género en 2023 proviene de una modificación legal: además de instituir el Programa Emplea + Mujeres, la Ley nº 14.457/2022 generó alteraciones en la Cipa, que también ganó la función de prevenir todo y cualquier acoso en el ambiente laboral. Por esa razón, la comisión pasó a llamarse “Comisión Interna de Prevención de Accidentes y de Acosos” (Cipa+A).

Con eso, nuestras Cipa+A recibieron formación en 2023 para definir reglas de comportamiento en el ambiente laboral, sin perjuicio de otras en la misma naturaleza, y el objetivo de combatir el acoso sexual y otras formas de violencia, mediante la inclusión de normas internas, con amplia difusión a los colaboradores.

En 2024, buscamos adherir a los WEPs, de la ONU Mujeres para materializar nuestro compromiso con la **igualdad de género**

## Proceso de selección oculto

En 2023, introducimos a nuestros procesos de selección la entrevista oculta, a partir de la plataforma JobeCam, que permite al aspirante permanecer anónimo hasta la última etapa. No hay datos como nombre, género, edad, foto o cualquier información que pueda activar prejuicios inconscientes relacionados a sesos en el proceso de selección. Más de 50 profesionales fueron contratados con esa nueva metodología.

### Entre las demás iniciativas de diversidad, equidad e inclusión de 2023, destacamos:

- **Número de colaboradores con discapacidad:** Tuvimos un aumento del indicador, manteniéndonos muy cerca de la cuota de 5%.
- **Paternidad activa:** buscamos promover la importancia de la participación de los padres en los cuidados del niño y de la familia. El acto de cuidar no pertenece solo a la madre, y el padre no debe solamente ayudar, sino que también debe responsabilizarse por la crianza de un hijo. Buscamos discutir la paternidad, la importancia del hombre en las relaciones, sus responsabilidades y la participación en los quehaceres domésticos.

- **Lavabos inclusivos LGBTQIA+:** sin definición de género, los lavabos fueron adaptados inicialmente en las oficinas administrativas, con planes para que la iniciativa llegue a las instalaciones de las unidades de atención.
- **Divulgación de la autodeclaración de diversidad:** incluye un campo de accesibilidad en el perfil del colaborador – la solicitud es enviada directamente al área de terapia ocupacional, buscando colocar a disposición un ambiente laboral con equipos y mobiliario adecuados a la necesidad del nuevo contratado.

### Conozca:

- [Manifiesto de Inclusión y Diversidad del Hospital Sírio-Libanês](#)
- [Guía de Inclusión y Diversidad LGBTQIA+](#)



**Entrevista oculta**  
permite el anonimato de los aspirantes hasta la última etapa del proceso de selección

# Capital Intelectual

**GRI 3-3: Educación, innovación, tecnología e investigación**

En la visión del Sírio-Libanês, la transformación digital en el área de la Salud está estrechamente relacionada a la innovación, siendo esencial para la relevancia y la eficacia en el mercado.

Celebrando el primer año de vida en 2023, Alma Sírio-Libanês, vertical de tecnología, innovación y datos del hospital, tiene el compromiso de ofrecer soluciones innovadoras que mejoren la calidad de vida de las personas y colaboren con la creación de un sistema de salud más eficiente y accesible. Símbolo de creatividad, coraje y audacia, Alma fue la propulsora de muchas realizaciones, con resultados notables.

En julio se realizó el **Alma Cybersecurity Summit**, con el objetivo de fomentar y crear conciencia en la industria de la salud sobre el tema. El evento reunió a profesionales que actúan en el segmento de salud para discutir las mejores prácticas e intercambiar experiencias, en un día lleno de contenido. Fueron más de 250 participaciones presenciales y 170 on-line, transformando el **Alma Cybersecurity Summit** en un evento de seguridad cibernética relevante para el sector de salud en Latinoamérica.



**Plataforma digital** de Alma Sírio-Libanês conecta equipo a casi 200 mil pacientes de la Salud Poblacional

## Plataforma digital de salud

En 2023, nos centramos en la expansión de la salud más allá de los muros de la institución y mejoramos nuestra plataforma digital, con pilares sostenibles orientados por datos, Interfaces de Programación de Aplicaciones (APIs, sigla en inglés de Application Programming Interface) e interoperabilidad.

Desarrollada por **Alma Sírio-Libanês**, la solución 100% dedicada a la salud realiza la gestión e interacción de casi 200 mil vidas con la Unidad de Salud Poblacional, conectando el paciente al Sírio-Libanês (cuerpo clínico, equipo asistencial y equipo multidisciplinario).

Ofrece telemedicina de calidad, personalización de la atención, educación y creación de conciencia, buscando mejorar el cuidado de la salud y la seguridad de nuestros pacientes, sin limitarnos a espacios físicos. La solución garantiza al hospital el diferencial competitivo de tener la propiedad de los datos intercambiados. Por ejemplo, en una consulta de telemedicina, conectando el paciente a una sala de urgencias digital, él consigue, utilizando la aplicación, ya sea de día o de noche, cualquier día de la semana, realizar una consulta con un profesional del HSL. Ese profesional tiene acceso a un prontuario, que es la cabina, donde es posible acompañar toda la jornada de salud del paciente.

### La plataforma de salud digital es estructurada por:

- **Plug&Play:** plataforma de interoperabilidad que lleva todos los datos que transitan en la institución hasta HealthLake del Hospital Sírio-Libanês. Como gran ventaja, está la facilidad de realizar conexiones importantes con empresas y aliados sin costos, como el proyecto realizado con la compañía Porto Seguro. Dentro de la aplicación de Porto, el paciente consigue acceso a la agenda de los médicos del Sírio-Libanês y puede realizar todo el registro en la plataforma HSL.
- **HealthLake:** lanzado en asociación estratégica con AWS, división de computación en la nube de Amazon, es el primer *data lake* de integridad y análisis de datos en salud privada de Latinoamérica. Se trata de un repositorio donde queda almacenado un gran volumen de datos. La iniciativa pionera fortalece el análisis de tendencias en salud poblacional, ampliando oportunidades en intervenciones de salud y potenciando el concepto de Open Health (protocolo abierto de información), que ya tiene más de 6 millones de atenciones.

## Tecnología para los públicos interno y externo

En el Sírio-Libanês, utilizamos innovación y tecnología para mejorar tanto nuestros procesos internos como la experiencia de los clientes.

En 2023, la implantación de los productos **SAP S/4HANA, Ariba y SAC Planning** proporcionó la evolución en los controles administrativos y financieros, modernizando nuestro gobierno. Con planes de crecimiento como parte de la Planificación Estratégica, existía la necesidad de armonizar diferentes sistemas, mejorando la calidad de los datos maestros, así como la captura de sinergia entre las unidades de negocios y en diferentes geografías. Por otro lado, **Data for all** ayuda a organizar los datos dentro de la institución, haciendo que todas las unidades sean guiadas por datos. Un grupo de 40 personas del equipo clínico y asistencial recibió formación sobre la plataforma que utiliza la herramienta Power BI (alianza con Microsoft).

Para entender el contexto de nuestros pacientes y colocar a disposición servicios que los ayuden y acompañen en toda su jornada, dentro o fuera



del hospital, mejoramos continuamente el **Portal del Paciente**. En 2023, incluimos nuevos análisis en la programación de agenda on-line, aumentando las programaciones vía portal de 10.434 análisis en 2022 para 14.497 en 2023.

Otra facilidad para el cotidiano de la consulta es el Check-in de la Sala de Urgencias, que permite que el evento sea abierto usando la aplicación, inclusive antes de que el paciente llegue al hospital, validando de esa manera los datos del paciente con antelación, reduciendo el tiempo de espera en las filas y el tiempo medio en el box.

## Proyectos en Inteligencia Artificial

OnAlma Care IA fue desarrollado para ser el gran organizador de proyectos de IA que pueden interactuar con nuestro equipo de salud, y también con nuestro paciente.

El Hub Alma Care ya tiene siete IAs, todas creadas internamente, y dos equipos 100% centrados en la captación de IA: el *datalab*, integrado por médicos y científicos de datos, y un equipo centrado en el aspecto operativo.





## Semana de innovación

Comenzamos el año con la realización de la Primer Semana de Innovación interna. Creado con el objetivo de ofrecer una visión 360° de lo que está sucediendo en innovación en el mundo y en el mercado, el evento fue acompañado por más de 1.200 colaboradores, que participaron presencial y virtualmente por *live* en Workplace.

La semana reunió a más de 90 oradores que abordaron temas como inteligencia artificial, uso de datos, transformación digital y big techs en el mercado de salud. Durante la semana, fueron lanzadas dos importantes iniciativas: el **Programa Impulso** y el **Ruta Innovación**.

**90**  
oradores  
abordaron temas  
como inteligencia  
artificial, uso  
de datos,  
transformación  
digital y big techs  
en el mercado  
de salud

- **Programa Impulso** – Con el objetivo de desarrollar el espíritu emprendedor entre los colaboradores, la iniciativa potencia la creatividad, el liderazgo, la persistencia y la autonomía al patrocinar la ejecución de proyectos de innovación que proporcionen impacto para la institución. El Programa recibió 85 ideas de más de 250 colaboradores, entre las cuales, 60 fueron seleccionadas para la etapa de formación. Durante esa fase, los participantes tuvieron 13 horas-clase sobre innovación, desarrollo de productos y metodologías ágiles. Después de una ronda de presentaciones (*pitch*), tres grupos tuvieron sus ideas elegidas para la etapa de incubación, recibiendo un patrocinio de R\$ 50 mil y mentorías técnicas para el desarrollo de un MVP (Minimum Viable Product, o Producto Mínimo Viable).
- **Ruta innovación** – Programa de desarrollo de líderes y colaboradores con *mentalidad* innovadora y competencias para asegurar la competitividad, sustentación de los negocios y viabilidad de la jornada HSL+100. En 2023, tuvo participaciones en “Estrategia de Innovación” e “Innovaciones Disruptiva”. En 2024, fueron planeadas formaciones en *design thinking*, agilidad, datos e inteligencia artificial. Al final, gerente y coordinadores participarán de un hackathon para la aplicación práctica de los conocimientos.

## Reclutamiento y formación

En 2023, el Sírio-Libanês lanzó el proyecto **Talentos Digitales**, que formará a 50 mujeres de las clases C, D y E para actuar en el área de desarrollo de productos y servicios digitales, utilizando la tecnología de la vertical de innovación Alma Sírio-Libanês. El proyecto es resultado de la asociación con las empresas AWS, Vai na Web, CBMM, Daichii Sankyo y IT Lean. Tiene tres frentes principales: formación técnica, comportamental y medición del impacto social a través mediante el Retorno Social sobre la Inversión (SROI). Iniciadas en agosto, las clases on-line con duración de 17 meses, tienen la participación de mujeres de todas las regiones de Brasil.

## Innovación salvando vidas

### Cirugía Split-Liver

Un trasplante de hígado con la técnica Split-Liver – cuando un solo órgano es dividido para dos receptores – fue ejecutado con éxito en el Sírío-Libanês en abril. El procedimiento exige infraestructura y experiencia del equipo de trasplantes, que por tercera vez realizó la división del órgano: un hígado de un donador adulto joven fue dividido para beneficiar a dos niños, de 2 y 12 años, reduciendo de esa manera el tiempo de espera de los pacientes en la fila de trasplantes.

La megaoperación contó con un equipo de diez cirujanos, cuatro anestesiastas y dos instrumentadores y duró aproximadamente diez horas. Los niños beneficiados por el trasplante reciben seguimiento en el Hospital Municipal Menino Jesus, administrado por



el IRSSL y referencia en la atención a niños y adolescentes. La alianza entre el Hospital Sírío-Libanês y el Ministerio de Salud, mediante el PROADI-SUS, amplió la atención a niños con patologías graves del hígado y SIC en el sistema público.

Innovaciones **amplían el acceso** y la calidad de las atenciones

### Implante híbrido para cirugía reparadora de mamas

Un estudio sobre injerto de grasa en mamas, con la colaboración del Hospital Sírío-Libanês, fue premiado en octubre de 2023 por la Sociedad Americana de Cirugía Plástica en la categoría de mejor estudio científico en cirugía estética.

Indicada para cirugías de aumento de mamas con prótesis de silicona en mujeres muy delgadas, la técnica tiene una gran aplicación en la reconstrucción mamaria después del cáncer de mama, en mujeres que pasan por mastectomía, cuando no hay tejido mamario suficiente para realizar la cobertura adecuada de la prótesis. Llamado de “Zonas Estéticas de Lipoinjerto Mamario”, el estudio de autoría del cirujano plástico Prof. Dr. Alexandre Munhoz, docente pleno del Instituto de Enseñanza e Investigación del Sírío-Libanês (IEP-HSL).

## Ambulancia 5G

Fruto de una asociación entre TIM y Deloitte, el proyecto de Alma Sírio-Libanês desarrolló un vehículo que, conectado a 5G, permite la atención de urgencias cardiovasculares, realizando el intercambio de datos sobre procedimientos y resultados de exámenes realizados en la ambulancia todavía a camino para los profesionales localizados en la sala de urgencias. De este modo, el equipo que atenderá al paciente recibe previamente insumos para discutir el caso, inclusive antes de que la persona llegue.



**7º**  
lugar  
en la categoría  
Innovación de  
Sustentación

## Reconocimientos de 2023:

### 9ª edición del Premio Valor Innovación

El Hospital Sírio-Libanês fue clasificado como una de las cinco instituciones más innovadoras de salud en Brasil (tercer lugar). Elaborado por Strategy& – asesoría estratégica de PwC - y por el periódico “Valor Econômico”, evalúa a las 150 empresas más innovadoras del país, en 23 sectores de la economía.

### Premio de Espiritu Emprendedor Interno AEVO

Durante el primer año de Alma SL, el programa Impulso ya obtuvo un reconocimiento importante, quedando en séptimo lugar en la categoría Innovación de Sustentación.

### Web Summit Rio 2023

El Hospital Sírio-Libanês presentó a Alma SL y sus experiencias en innovación, siendo la única empresa del sector de salud posicionada en este evento, realizado en Rio de Janeiro, en mayo de 2023.

# Resultado





“Aquí, en el Sírio-Libanês, el resultado tiene un significado diferente y un impacto mucho más amplio de lo que normalmente imaginamos. Los resultados aquí son vividos y percibidos de una forma genuina y muy profunda. Van más allá de garantizar la sostenibilidad de nuestra institución. Los resultados se persiguen todos los días para asegurar la continuidad de un gran legado, que tiene como base la Solidaridad, con impacto en nuestra sociedad, y la Excelencia en todo lo que hacemos.”

**Renato Bezerra da Silva** – Gerente de Asesoría Interna

# Expansión HSL

El Sírio-Libanês desea ampliar su presencia geográfica con unidades especializadas, para actuar en la atención primaria y de alta complejidad, fomentar el surgimiento de un sistema de salud integrado e inteligente, desarrollar una plataforma digital robusta y utilizar datos para la gestión poblacional y la creación de productos digitales. La institución se centra en la innovación, el crecimiento físico y digital, estableciendo alianzas estratégicas con empresas para modelos de gestión orientados a la entrega de valor para los pacientes. Este enfoque multifacético busca ofrecer una mayor entrega de valor, una gestión eficiente de costes y una salud más predictiva por medio de tecnología y excelencia clínica.

La institución mantiene hospitales y unidades de salud en São Paulo y en Brasília con profesionales debidamente capacitados y cualificados, para garantizar la calidad y la seguridad de los pacientes en la atención clínica y asistencial. La institución elabora un plan de expansión estratégico, centrado en la búsqueda por la excelencia clínica y en la promoción de la salud. Orienta su crecimiento a áreas de especialización elevada y verticales de negocios que superan los límites físicos del hospital.



## Nueva unidad en Brasília: Águas Claras

En el segundo semestre de 2023, se inauguró la nueva unidad en Águas Claras, en la capital federal, que realiza la atención ambulatoria y de quimioterapia para los clientes. Se trata de un centro de salud moderno para atención a la población en diferentes especialidades médicas, como oncología, mastología, ginecología, urología y hematología. Se realizan consultas médicas con los especialistas del hospital, análisis de laboratorio y de imagen y también hay boxes exclusivos para la infusión de medicamentos. Todo eso distribuido en un área de 549 m<sup>2</sup>, planeada para la comodidad y la atención de excelencia que destacan a la institución, en el 21º piso de la torre B del centro comercial DF Plaza.

Pacientes oncológicos tienen a su disposición un equipo multidisciplinario con médicos, enfermeros y técnicos capacitados para todos los cuidados en sus tratamientos, de los más simples a los más complejos, incluyendo las sesiones de quimioterapia. Este tipo de servicio es una demanda de la región: aproximadamente el 25% de los pacientes oncológicos tratados en el Sírio-Libanês en la Asa Sul viven en los alrededores de la nueva unidad, y ahora pueden realizar el seguimiento y los procedimientos con más comodidad y seguridad.

El Sírio-Libanês está en Brasília hace 12 años, desde la inauguración de su primer Centro de Oncología. Además de la unidad pionera, actualmente la institución también tiene en la capital federal un Centro de Diagnósticos, un Centro de Cardiología, una unidad para consultas médicas en diferentes especialidades y el Hospital Sírio-Libanês, completo, en Asa Sul (613 Sul).

La institución también invierte en la expansión en núcleos de atención especializada, con la apertura de unidades especializadas en Oncología, Cardiología y Ortopedia, aprovechando la *experiencia* en esas áreas, en São Paulo y en Brasília. La organización prevé la apertura de diez a 15 unidades especializadas en los próximos tres a cuatro años.

**25%**  
de los  
pacientes  
oncológicos  
tratados  
viven en los  
alrededores de  
la nueva unidad



## Expansión transversal e innovadora

Uno de los principales ejes estratégicos del plan de expansión del Sírio-Libanês es la adopción de un enfoque innovador, centrado en programas que buscan proporcionar más eficiencia y calidad a los servicios.

La organización reconoce los retos del sector de salud y adopta un modelo de expansión basado en especialización elevada, mitigando riesgos asociados a la concentración excesiva de individuos en hospitales. Ese movimiento estratégico, previamente identificado, permite diversificar las operaciones.

En la vertiente Alma Sírio-Libanês, el hospital invierte en análisis de datos, en una marca dedicada a la salud digital que conecta *hubs*, ecosistemas y *startups* para desarrollar soluciones innovadoras. También incorporamos *startups*, como Sofya y WeDoc, fomentando la colaboración y la cocreación de nuevos negocios.



Infórmese en  
**Capital intelectual**

Además, hemos expandido nuestra actuación por medio de la **Telemedicina**, proporcionando cada vez más consultas virtuales y atención digital, que demostraron su eficacia durante la pandemia de Covid-19 y están en perfeccionamiento continuo. Al enfrentar retos e invertir en innovación, tecnología y colaboración, buscamos una actuación proactiva sostenible, colaborando con el avance del sector de salud en Brasil.

Nuestra expansión también se centra en la salud poblacional, con iniciativas como la **Cabina de Salud**. Esa innovación, incluida en la Salud Poblacional y en la vertical Alma Sírio-Libanês, representa una respuesta eficaz para los retos operativos en el sector de salud, manteniendo una excelente calidad y agregando valor. La Cabina de Salud, instalada según las preferencias del cliente, amplía el cuidado centrado en el paciente, ofreciendo consultas digitales y una variedad de exámenes para mejor resolución de casos.

## Nuestro modelo de expansión se basa en la especialización elevada

### Desempeño operativo general (São Paulo y Brasilia)

	2021	2022	2023
Lechos operativos	600	644	664
Pacientes/día críticos	72.354	57.625	56.985
Pacientes/día no críticos	100.668	105.454	114.773
Pacientes/día	173.022	163.079	171.758
Salidas	28.367	33.618	36.975
Internaciones	28.477	33.827	37.164
Tasa de ocupación operativa	79,87	78,77	82,81
Promedio de permanencia (días)	6,29	4,80	4,65

### Atenciones realizadas (São Paulo y Brasilia)

	2021	2022	2023
Pacientes operados	16.054	20.183	25.766
Pacientes atendidos en la Sala de Urgencias	82.761	112.795	117.709
Oncología	49.417	42.981	58.514
Radioterapia	22.262	23.373	22.770
Núcleos de Especialidades	12.457	12.787	11.811
Exámenes de imagen	447.019	473.331	599.456



## Jornadas del Policía Militar

El Gobierno del estado de São Paulo convirtió en una de sus principales prioridades la mejora del sistema de asistencia sanitaria disponible para los agentes de la Policía Militar y sus dependientes.

Reconociendo la gran importancia social de este proyecto, las áreas de Asesoría y Salud Poblacional realizaron un estudio detallado de la red de atención a la Policía Militar y sus dependientes.

Esta encuesta identificó el perfil de salud de esta población, los servicios existentes y las oportunidades de mejora en la prestación de la atención.



Con base en este trabajo, el gobierno del estado y la Secretaría de Seguridad Pública tendrán una base sólida para elaborar y desplegar planes de acción que promuevan una cultura aún más sólida de calidad, seguridad y acceso para los policías y sus dependientes.

# Capital financiero

El crecimiento consistente de los ingresos, asociado a los procesos de mejoras desplegadas, generó un Ebitda de R\$ 248,4 millones, un crecimiento de 5,2% con respecto al año de 2022 (R\$ 234,7 millones). El Ebitda Ajustado fue de R\$ 301,2 millones, un crecimiento de 28,3% con respecto a 2022 y un margen ajustado de 9,2%. El resultado final presentó un déficit de R\$ 22,9 millones, contra el superávit de R\$ 1,4 millones en 2022. El Resultado Ajustado fue un superávit de R\$ 37,4 millones.

Los ajustes de Ebitda y Resultados Ajustados se refieren a costes y gastos extraordinarios, como: costes de reestructuración, bajas de saldos contables, gastos extraordinarios con impuestos en disputa judicial y alteración en el programa de

remuneración variable, además de incluir los costes y gastos de nuevas operaciones. Los ajustes realizados deben considerarse para fines de comparación y comprensión del desempeño operativo del negocio en comparación con el período anterior.

La generación de efectivo operativo en 2023 totalizó R\$ 175,9 millones. En este ejercicio, la institución aumentó sus inversiones, llegando a R\$ 202,9 millones. Las aplicaciones relacionadas a filantropía totalizaron R\$ 198,1 millones para el período.

Para el año, es necesario considerar en nuestro resultado el impacto de dos factores extraordinarios, que forman parte de la estrategia de expansión del Hospital Sírio-Libanês:

#### Lanzamiento de la Facultad Sírio-Libanês:

para permitir la realización de este proyecto tan esperado, hubo un gasto relevante de recursos, del orden de R\$ 40 millones. Inaugurada en 2023 y lista para recibir a las primeras clases en febrero de 2024, la facultad representa un nuevo negocio, con un plan de crecimiento ambicioso, dentro de un Capex de R\$ 220 millones.



#### Aprobación de nueva política de remuneración variable en 2023:

La iniciativa tuvo como objetivo principal la formalización de procesos específicos que no estaban en una normativa y debían ser analizados. En términos de gobierno, tener una política clara con metas bien definidas es un avance institucional muy grande, que fortalece nuestra estructura para el crecimiento que buscamos.

Ingresos operativos  
**crecieron un 9,4%**  
 en 2023

## Otras inversiones:

### 2023

**Unidad Brasília:** ha presentado un crecimiento importante y se realizaron inversiones (R\$ 6 millones) para la nueva unidad de Águas Claras, y la expansión del propio hospital de Brasília, que actualmente opera con el 90% de la capacidad.

### 2024

Como proyecto relevante orientado a nuestra estrategia de crecimiento, tendremos la Unidad Zona Sur (Torre Morumbi), con una inversión total de R\$ 130 millones, con R\$ 80 millones solamente en 2024. Se trata de otro proyecto ambicioso, para ejecución en 2024 y puesta en marcha en 2025.



## Acciones de destaque en 2023

### Proyecto GEO – Gestión y Eficiencia Presupuestaria

La iniciativa está orientada al propósito del Sírio-Libanês de trabajar con cada vez más eficiencia. Se revisaron prácticamente todas las líneas de costes y gastos de la organización (exceptuando gastos de personal), en un análisis bastante profundizado, buscando entender cómo cada una es formada internamente, así como verificar si los procesos están alineados con el mercado, con las mejores prácticas de gestión y de control de costes.

El Proyecto GEO se desarrolló en el segundo semestre de 2023, con el mapeo de oportunidades

de aumento de eficiencia y de ganancia de productividad, con la participación de todos los gestores de la organización que, respaldados por una asesoría externa, validaron metas que fueron definidas para la consecución de los resultados.

El año de 2024 será de despliegue, manteniendo el nivel de calidad, pero buscando un nivel más alto de eficiencia, para impulsar resultados y garantizar la financiación para nuestras inversiones.

### SAP S/4HANA GRI 2-6

En 2023, el Sírio-Libanês pasó por un cambio significativo en sus procesos financieros, de suministros, logística y contabilidad, que fue el cambio del ERP, migrando del sistema Tasy al SAP S/4HANA. Durante ese año también ocurrió la creación del área de Inteligencia de Compras, buscando centralizar el análisis de información y datos relacionados a procesos, proyectos y relación con la cadena de suministros. Objetivos:

- Realizar iniciativas sostenibles en la cadena de suministros, contemplando compras sostenibles, logística, almacenamiento, transporte, distribución y logística invertida, considerando las dimensiones social, económica y ambiental que *supply chain* puede proporcionar.

- Revisar, junto con el área de Sostenibilidad, todas las acciones que ya fueron realizadas, están en progreso y ya fueron terminadas dentro de la cadena de suministros.
- Evaluar posibles acciones relacionadas a los impactos sociales borradores contractuales y pedidos).
- Evaluar puntos de atención al comienzo de las competiciones, enfatizando costes, innovación y proveedores locales.
- Evaluar información dentro del análisis de Riesgos de Terceros como obligatoriedad de licencias ambientales, actuaciones, multas o advertencias, embargos o interdictos.

## Inversiones sociales

Desde nuestra fundación, hace más de 100 años, contamos con el apoyo de donadores que creen en nuestra causa de proporcionar una vida plena y digna para todos. El área de Inversiones Sociales trabaja para conectar nuestra institución a personas y empresas interesadas en financiar iniciativas que promuevan la salud en diversos frentes: proyectos sociales, educación, ciencia e investigación, innovación y alta tecnología, además de colaborar con la sostenibilidad ambiental.

Con la misión de garantizar la proximidad con los donadores, el área garantiza la transparencia, la gestión de los recursos y la rendición de cuentas, además de promover acciones de relación y reconocimiento de los benefactores.

En 2023, las inversiones recibidas se distribuyeron en diversos proyectos, como la terapia con células CAR-T, un avance en el tratamiento de cánceres hematológicos; la Reconstrucción Mamaria Estrelas Rosas, un proyecto social que atiende a mujeres pacientes del SUS en nuestra Sala de Urgencias Filantrópica para procedimientos de reconstrucción mamaria; y la financiación de becas para que jóvenes talentos en situación socialmente vulnerable ingresen a la Facultad de Ciencias de la Salud Sírio-Libanês.

En total, se negociaron más de 800 donaciones y más de 350 nuevos donadores, consolidando un grupo de más de mil simpatizantes.

Para conectar todavía más las personas al propósito de ofrecer una vida plena y digna a la sociedad y potenciar nuestro impacto positivo en la comunidad, promovemos campañas de comunicación y realizamos un gran evento benéfico en abril. El evento fue protagonizado por el cantor Roberto Carlos, y todos los ingresos fueron revertidos a proyectos filantrópicos.

### Algunos de nuestros proyectos:

#### Becas Estudiantiles para Jóvenes Talentos de la Salud

La filantropía estratégica del Sírio-Libanês continúa en la Facultad. Creemos que invertir en un joven talento repercute de forma exponencial en la sociedad, por eso, desde la primera clase ofrecemos 20% de becas, con el 10% de becarios subsidiados por la institución y el otro 10% de los alumnos como becarios subsidiados por donadores (personas

físicas y empresas simpatizantes). Criterios de selección: proceso transparente, fácil acceso, publicados y anunciados. Rendición de cuentas: Donadores de Becas Integrales tienen una visión integral sobre becas concedidas y el desempeño de estos alumnos durante todo el ciclo de formación.

#### Células CAR-T

Somos uno de los pocos centros habilitados para realizar la terapia de Células CAR-T en Brasil, un tratamiento innovador y muy esperado, donde las propias células de defensa del paciente se usan para combatir una enfermedad hematológica. Con la colaboración de donadores en la financiación de esa iniciativa, estamos actuando en este gran avance en el tratamiento de cánceres hematológicos a través de investigaciones y estudios clínicos en asociación con el Instituto Butantan.

#### Productos Solidarios | Proyecto 50+

Los Productos Solidarios son una línea 100% solidaria de productos del Sírio-Libanês, en la que todo lo recaudado se destina a financiar proyectos

filantrópicos. En 2023, fue posible realizar el Proyecto 50+, que cualifica a personas socialmente vulnerables mayores de 50 años mediante cursos de formación en Auxiliar Administrativo, con énfasis en el sector hospitalario. Entre las 21 personas formadas en el proyecto, un tercio fueron contratadas por nuestra institución o por otros hospitales, lo que supuso un aumento del 75% en los ingresos de estos profesionales contratados.

#### Reconstrucción Mamaria Estrela Rosa

Este proyecto social importante da la bienvenida a mujeres pacientes del SUS que han padecido cáncer de mama y han quedado con secuelas físicas y ofrece procedimientos de reconstrucción mamaria. Las pacientes son recibidas en nuestra sala de urgencias filantrópica para un tratamiento integral, tanto físico - por ejemplo, el reemplazo mamario con prótesis y tatuajes en el pezón, seguimiento médico y nutricional - como emocional, con atención psicológica, garantizando el alta completa de manera segura y con calidad de vida para que la paciente retome su vida como antes.

## Cena Benéfica Hospital Sírio-Libanês

En abril de 2023, realizamos una cena benéfica con un show del cantor Roberto Carlos, en el Club Atletico Monte Libano en São Paulo, con los ingresos revertidos a varios proyectos filantrópicos. Fueron aproximadamente 700 personas presentes, que se juntaron a nosotros buscando promover la salud a través de iniciativas sociales, de educación y de investigación e innovación, como: Talentos Digitales, Estrellas Rosas y Servicio de Rehabilitación Lucy Montoro, Becas estudiantiles para jóvenes talentos en la salud, Academic Research Organization – ARO, Células Car-T, además de la Sala Híbrida y del Fondo Patrimonial.



## Fondo Patrimonial

El Fondo Patrimonial Sírio-Libanês es el primero en el sector de salud constituido con base en la nueva legislación brasileña de fondos patrimoniales. Eso garantiza gobierno, transparencia y seguridad a los inversionistas. Con el propósito de colaborar con la perennidad de la institución, el fondo busca financiar a largo plazo iniciativas sociales, de investigación, educación e innovación en salud del Hospital Sírio Libanês.



Para saber más sobre el **Fondo Patrimonial**



Para saber más sobre las iniciativas y los proyectos, converse con nosotros:  
**Doe@hsl.org.br**



Para donar, visite:  
**<https://doacao.hsl.org.br/>**

**Seguimos juntos por la salud,** honrando el pasado y construyendo el futuro.

# Eficiencia ecológica

## en la operación GRI 3-3

El Sírio-Libanês invierte cada vez más para alinear sus prácticas y valores a cuestiones socioambientales y de gobierno para promover una actuación más responsable y sostenible. Recibimos el certificado ISO 14001 – Gestión Ambiental en 2015, y todos los años pasamos por una auditoría de mantenimiento y una recertificación del proceso a cada tres años, contemplando a las unidades de São Paulo y Brasília.

También buscamos llevar la delantera en la eficiencia ecológica en la operación. Para eso, prestamos atención a las prácticas y las tendencias del mercado en el área de infraestructura hospitalaria, buscando conciliar tecnología, innovación y eficiencia de recursos. Invertimos en energías renovables, certificando el 100% de nuestra energía total como originaria de fuentes renovables. Implementamos la gestión eficiente del agua y de residuos, y tenemos objetivos orientados a la reducción de emisiones.



Infórmese en **Cambio climático**

Un aliado en esa jornada fueron los **Building Management System (BMS)**, sistemas que proporcionan la gestión integrada de todos los recursos tecnológicos de un edificio, incluyendo el control de acceso, la seguridad, las alarmas de incendio, las luces, los ascensores inteligentes y la refrigeración del aire. El sistema conecta controladores fabricados por varias empresas, creando de esa manera un lenguaje o protocolo de comunicación que todos los dispositivos consiguen entender, buscando garantizar la calidad, la confiabilidad y la conectividad.

El Hospital Sírio-Libanês ya utiliza el BMS desde 2008, siendo uno de los pioneros en Sudamérica a adoptar esa tecnología esencial en el sector hospitalario, porque es un catalizador de sistemas que buscan ofrecer soluciones concretas. El objetivo es proporcionar más resistencia y productividad a la estructura, buscando beneficiar a los pacientes, además de tener instalaciones ecológicamente más conscientes.



La instalación del sistema de automatización EBO (EcoStruxure Building Operator), en asociación con Schneider Electric, líder global en transformación digital de gestión y automatización de energía, proporcionó un aumento de innovación en el BMS existente, permitiendo varios beneficios, que van desde la mejora en la gestión de datos y alarmas hasta el aumento de la seguridad cibernética para la protección contra ataques. Además, la acción busca preparar a la infraestructura para el uso de *big data*, inteligencia artificial y uso masivo de dispositivos Internet de las cosas (IoT, sigla en inglés de Internet of Things)

El despliegue del nuevo BMS terminó en octubre de 2023, inicialmente en la unidad de Bela Vista. Por tratarse de algo bastante reciente, los resultados todavía están en evaluación. En 2024, se debe desplegar en las unidades de Itaim y de Brasília, y a partir de ese momento, todas las unidades ya serán proyectadas con el sistema.



Prestamos atención a innovaciones, tecnologías, prácticas y tendencias de mercado en el área de infraestructura hospitalaria para estar siempre en la **delantera de la eficiencia ecológica** en la operación

## Energía

Cuando migramos al mercado libre de energía, priorizamos fuentes más sostenibles de generación. En la visión a futuro, corto y medio plazos, buscamos un modelo de generación autónoma de energía con enfoque en matrices 100% renovables, como solar y eólica.

A pesar de las medidas implementadas para mejorar el gasto de insumos, como la automatización predial, el uso de sensores de iluminación y el reemplazo de lámparas fluorescentes por LED, entre otras iniciativas centradas en la eficiencia energética, tuvimos un aumento del 3% en el consumo, en comparación con el año anterior, especialmente atribuido al crecimiento en la ocupación de las unidades Bela Vista y Hospital Brasília. **GRI 302-4**

## Agua

### GRI 303-1

Como una institución de salud, reconocemos la importancia vital del agua en todos nuestros procesos, desde el consumo humano a los procedimientos de apoyo productivo (como aire acondicionado, limpieza y preparación de alimentos) y asistencia al paciente (incluyendo hemodiálisis, endoscopia y cirugías).

En el Sírio-Libanês, nos esforzamos por garantizar la eficiencia en el uso del agua, así como en el acceso universal y seguro a este recurso. Realizamos actividades regulares para supervisar la calidad y controlar el vertido de efluentes. Además, promovemos la gestión integrada de Recursos Hídricos mediante la automatización, sensores de detección de fugas, reguladores de caudal y sistemas de captación de agua pluvial.

### GRI 303-2

También tenemos rutinas de mantenimiento preventivo de los sistemas hidráulicos, monitoreo de fugas, dosificación automatizada de cloro en los tanques de agua e inspecciones diarias de los niveles y de la calidad del agua en los tanques. Con el compromiso de fortalecer prácticas

sostenibles, además del Sistema de Captación de Agua Pluvial y del reuso de agua residual sobrante del proceso de purificación de la hemodiálisis, en 2023 ampliamos esa práctica para incluir el reaprovechamiento del agua residual de la Central de Materiales y Esterilización (CME).

El suministro de agua ocurre a través de concesionarias, pozos artesianos, captación de agua pluvial y reuso del agua de Osmosis Invertida de Hemodiálisis y de la CME. En 2023, registramos un total de 303,1 millones de litros (ML) de agua consumida, distribuidos como sigue: 186,1 ML provenientes del suministro por concesionaria; 0,03 ML obtenidos mediante la compra de agua a través de camión tanque; 100,0 ML provenientes de pozos artesianos; 16,9 ML captados entre agua pluvial y agua de reuso. **GRI 303-3, 303-5**

Controlamos nuestro consumo por medio de las facturas emitidas por las concesionarias locales (Sabesp y Caesb), la lectura de los medidores automatizados (para agua pluvial y de reuso) y los recibos emitidos por la empresa proveedora del camión tanque. Además, realizamos un análisis



## Efluentes **GRI 303-4**

mensual de la calidad del agua respetando las normas establecidas por la Ordenanza GM/MS Nº 888, del 04/05/2021. Tenemos medidores automatizados que nos permiten controlar regularmente el consumo y aplicar automáticamente cloro en algunas unidades para garantizar la calidad.

El Hospital Sírio-Libanês realiza el vertido de sus efluentes obedeciendo a la legislación aplicable tanto en São Paulo (SP), según lo definido por el Decreto nº 8.468/76, como en Brasília (DF), según el Decreto nº 18328/97. En 2023, registramos un total de 303,1 millones de litros (ML) de agua vertida.



## Residuos

Los residuos generados por el Hospital Sírio-Libanês son grandes ofensores que colaboran negativamente con las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Son generados a partir de los insumos administrativos y asistenciales usados en el cuidado de pacientes, clasificados según la Resolución de Anvisa nº 222/2018, contemplando residuos infectantes, químicos, desechos radioactivos, residuos comunes y perforadores y cortantes. Los residuos peligrosos (biológicos y químicos) son mayormente de áreas asistenciales y apoyo a la asistencia. También existen otros residuos peligrosos generados puntualmente en obras, mantenimientos y reformas, como solventes, diésel, grasas y baterías. **GRI 306-1**

Ante las diferentes clasificaciones de residuos generados, la institución tiene una medición diaria para cada tipo de residuo, con metas definidas. Nuestro objetivo es aumentar la separación de residuos reciclados, ampliando la separación de papel toalla, algunos productos de envasado (embalajes) de la asistencia, e incentivar a los colaboradores a reciclar más los residuos comunes. La meta para los residuos reciclados en 2024 es del 40% del total generado de residuos.

**9%**  
**menos residuos infectantes.**  
El menor índice en 20 años

Reciclaje de más de  
**20 tipos de residuos**

### En 2023, destacamos los proyectos a continuación: **GRI 306-2**

#### Bolsa Verde

Mediante la alianza de logística invertida iniciada en 2016, los plásticos generados por el propio hospital son transformados en bolsas de basura para la institución. En 2023 aumentamos el número de aliados y generamos 10 toneladas de *bolsas* de alcohol en gel y jabones, además de jeringas de suero descaracterizadas, que son enviados a la industria como materias primas para la producción de otros productos, como bolsas de basura y cestos para reciclaje dentro del hospital.

#### Reducción de residuos

Inclusión de criterios de compras sostenibles, buscando evitar la generación de residuos en el proceso final o en la logística. Formación de un grupo multidisciplinario para fortalecer la reclasificación de los residuos, identificando todas las oportunidades de reducción y reclasificación. Ese esfuerzo generó una reducción de 9% en los residuos infectantes (en 2022 representaban un 25% del total generado, mientras que en 2023 cayeron para un 16%), un resultado digno de celebración, constituyendo el menor índice en los últimos 20 años.

#### Aumento del reciclaje

Reciclaje de más de 20 tipos de residuos: papel, plástico, metal, vidrio, tergopol, electrónico, placas de rayos-x, madera, residuos de construcción civil, pilas y baterías, entre otros.

#### Huerta social

El espacio localizado en la unidad Bela Vista, con diferentes cultivos, busca incentivar la alimentación saludable y la sostenibilidad. Nuestra huerta es 100% orgánica, utiliza insumos de la agricultura familiar y es cuidada por mujeres socialmente vulnerables. Los cultivos son destinados a la preparación de la Guardería Sírio-Libanês.

#### EAD de residuos

Para crear conciencia sobre la separación y el descarte adecuado de residuos por los colaboradores e incentivarlos a colaborar.

# Cambio climático

GRI 3-3

Los impactos de los cambios climáticos son significativos para el área hospitalaria en un contexto más abarcador. Las consecuencias de los eventos climáticos extremos pueden afectar a la infraestructura hospitalaria, perjudicando la oferta de servicios esenciales. El aumento de enfermedades relacionadas al clima, como enfermedades transmitidas por vectores, también constituye una preocupación debido a la estacionalidad de las enfermedades que se deben tratar. Además, los cambios en los patrones de temperatura pueden afectar a la salud de las personas.

Por otro lado, la búsqueda por prácticas hospitalarias más sostenibles puede tener impactos positivos, alineada con el compromiso de mantenerse una institución con carbono neutro. Reducir las emisiones de carbono, adoptar tecnologías ecológicas y promover el uso eficiente de recursos no beneficia solamente al medioambiente, sino que también puede generar ahorros financieros a largo plazo para las instituciones de salud. La creación de conciencia sobre la relación entre la salud y el clima puede resultar en un

enfoque más holístico en la prestación de atención médica.

Conscientes de ese panorama, nuestra institución forma parte de los firmantes del Pacto Global de la ONU. Bajo la coordinación del Núcleo de ESG, estamos comprometidos con los 17 ODS, que definen las prioridades y aspiraciones para el desarrollo sostenible hasta 2030, buscando empeñar esfuerzos globales pensando en una serie común de objetivos y metas.

Nuestro compromiso con ESG abarca todos nuestros frentes de actuación, incluyendo el análisis y la adopción de prácticas que buscan la reducción del impacto ambiental en diferentes actividades. Somos la primer institución de salud con carbono neutro en Brasil, y buscando continuar la construcción de ese legado, incentivamos a todos los sectores y aliados del Sírío-Libanês a buscar mejoras en sus procesos.

Estamos comprometidos con los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**

90

**Eventos climáticos** extremos pueden afectar a la infraestructura hospitalaria, aumentando la transmisión de enfermedades relacionadas al clima, como aquellas transmitidas por vectores

## Evaluación de impactos

El Hospital tiene impactos negativos debido al consumo de agua, energía, recursos naturales, generación de residuos, generación de efluentes, generando también emisiones de GEI.

Esos impactos son originarios de actividades de atención a pacientes y a toda la cadena de suministro y prestación de servicios necesaria para que la actividad asistencial ocurra.

## Políticas y compromisos del Cambio Climático:

### Política de Salud, Seguridad y Medioambiente - principios específicos de la Política:

- Preservar el medioambiente y prevenir la contaminación;
- Compromiso con el cambio climático mediante la meta de reducción del 50% de las emisiones GEI hasta 2030 y del 100% de las emisiones netas hasta 2050;

reducción del **50%**  
de las **emisiones** GEI  
hasta 2030  
y del **100%** de las  
emisiones netas  
**hasta 2050**



### Política de Sostenibilidad Estratégica - principios de Cambio Climático:

- Ser líder en la descarbonización del sector, desplegando acciones de mitigación del cambio climático y de reducción del impacto ambiental en el sector de salud.
- Gestionar las emisiones de todos los tipos de energía, en alineación con las metas de reducción a medio y largo plazo, compensando todas nuestras emisiones de GEI no evitables hasta el momento;
- Ejercer influencia junto a los *stakeholders* para una agenda positiva en la mitigación del cambio climático.
- Integrar el cambio climático a la toma de decisiones de nuestras entregas, conectando la mitigación de impactos, adaptándola a nuestros procesos y servicios y considerando la precificación del carbono en nuestras entregas.
- Promover la innovación en todas nuestras entregas, manteniendo nuestras acciones de compra de IRECs y garantizando la adquisición de nuestra energía con el menor impacto ambiental posible.

## Plan de Descarbonización

Alineados con la intención de potenciar ESG en los procesos y acciones, tenemos un fuerte compromiso en mantenernos como institución con carbono neutro, y ya comenzamos nuestro plan de descarbonización. Para eso, todos los sectores y aliados son incentivados a buscar mejoras en sus procesos, para dejarlos más sostenibles. Seguimos actuando en la medición de emisiones de GEI, en el control de los gases usados en la institución, en la regeneración de los gases refrigerantes, en el uso de vehículos con menos emisión de carbono, en la compra de energía limpia y renovable, y en la compensación de las emisiones que no pudieron ser reducidas.

Para controlar las actividades que afectan a las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en hospitales, se consideran prácticas sostenibles, como:

### 1.

#### Eficiencia Energética

Adopción de tecnologías y prácticas para reducir el consumo de energía, como iluminación LED, equipos eficientes y sistemas de calefacción/refrigeración optimizados.

### 2.

#### Fuentes de Energía Renovable

Asegurar la fuente de energía renovable mediante la compra del certificado de energía renovable.

### 3.

#### Gestión de Residuos

Despliegue de sistemas eficaces de separación, reciclaje y tratamiento de residuos, reduciendo la emisión de metano mediante la elección de vertedero sanitario y minimizando el impacto ambiental.

### 4.

#### Movilidad Sostenible

Promoción de medios de transporte sostenibles para empleados y pacientes, como incentivo al uso de transporte público, bicicletas o vehículos eléctricos, además de influir en el cambio de la flota de vehículos contratados.

### 5.

#### Compra Sostenible

Priorización de productos y equipos con una menor huella de carbono, incentivando a proveedores a adoptar prácticas más sostenibles.

### 6.

#### Creación de conciencia y Educación

Creación de conciencia para empleados y pacientes sobre prácticas sostenibles y la importancia de reducir las emisiones de GEI.



### 7.

#### Monitoreo e Informes

Despliegue de monitoreo para rastrear las emisiones de GEI mensuales, permitiendo la evaluación continua y ajustes en las prácticas.

## Inventario de emisiones

Medimos y comprobamos nuestras emisiones de GEI por medio del inventario elaborado y publicado desde 2011 en el Registro Público de Emisiones. En los últimos años, la institución ha intensificado las acciones orientadas a la reducción de los alcances 1, 2 y 3.

**100%**  
De la energía consumida es limpia y renovable mediante la certificación I-RECs, evitando la liberación de 1.825 tCO<sub>2</sub>e

Con respecto a las emisiones que la institución no controla, pero en las que influye, fue mantenida la certificación de carbono cero en energía en las emisiones indirectas (Alcance 2), con 100% de la energía consumida considerada limpia y renovable mediante la certificación I-RECs (certificado de energía renovable), evitando de esa manera la liberación de 1.825 tCO<sub>2</sub>e. Otra acción importante en las emisiones indirectas (Alcance 3) fue el mantenimiento de la elección del vertedero sanitario que aprovecha la captura y aprovecha el metano generado en la descomposición de los residuos, totalizando 982 tCO<sub>2</sub>e, además de las acciones de colaboración a través de los vehículos de flota subcontratada alimentados con alcohol y entregas en los alrededores de las unidades realizadas en bicicleta.

Con todas las acciones de reducción, definimos estratégicamente que hasta alcanzar las metas de 2030 a 2050, se realizará la compensación usando créditos de carbono adquiridos de la empresa de cerámica en Ituiutaba, de Minas Gerais. El proceso de producción ocurre sin el uso de cualquier combustible fósil, y el beneficio tiene como destino un proyecto social educativo en la región. También está vinculada a la meta estratégica la reducción proporcional de la compensación con respecto a la reducción de emisiones.



### Alcance 3: creación de conciencia y compromiso

Desde hace mucho, el Sírio-Libanês observa atentamente el Alcance 3, categoría que reúne emisiones de fuentes que no son controladas directamente por la organización, asociadas a su cadena de valor, y por las que el Hospital es indirectamente responsable. Eso incluye transporte y distribución, viajes de negocios y destinación de residuos.

Actualmente, las emisiones indirectas son nuestro reto principal y las que más impacto tienen en las cuestiones climáticas. Fortalecidos por el compromiso de cambiar, movernos y beneficiar a nuestros alrededores, buscamos actuar en conjunto con nuestros aliados y proveedores.

## Reemplazo y adaptación de transportes

El aumento gradual en la entrega de laudos de análisis mediante viajes en bicicleta puede tener grandes beneficios. Desplegamos un cambio en la flota de motos usadas en los servicios para el Sírio-Libanês, reemplazando los vehículos convencionales por los eléctricos.

Eso significa que, además de evitar la contaminación sonora, dejaremos de emitir 41 toneladas de CO<sub>2</sub> a la atmósfera por año, teniendo como base los más de 910 mil kilómetros recorridos en 2022 con motocicletas convencionales. Las motocicletas también tienen baúles de transporte fabricados con tapas de botellas PET recicladas.

dejaremos de emitir  
**41**  
toneladas de CO<sub>2</sub>  
a la atmósfera por año



## Auto eléctrico

El Sírio-Libanês fue el primer hospital que recibió una entrega de productos de Johnson & Johnson MedTech con un vehículo 100% eléctrico. Marcando el comienzo de un proyecto orientado a la neutralización de las emisiones de carbono, J&J MedTech se comprometió a realizar todas las entregas a la institución usando autos eléctricos, en alineación con nuestro compromiso con la sostenibilidad y reforzando una alianza transformadora. Esa entrega reafirma que buenas iniciativas y alianzas colaboran con un planeta más saludable, donde la salud humana se beneficia.



# Adjuntos

# Cuaderno de **indicadores**

## Indicadores de perfil

Número total de empleados por región y contrato laboral, por género GRI 2-7

Por región	2021			2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Brasília	343	752	1095	374	848	1222	403	923	1326
São Paulo	2830	5514	8344	2737	5262	7999	2721	5283	8004
<b>Total</b>	<b>3173</b>	<b>6266</b>	<b>9439</b>	<b>3111</b>	<b>6110</b>	<b>9221</b>	<b>3124</b>	<b>6206</b>	<b>9330</b>

Por contrato	2021			2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Permanentes	3108	6139	9247	3083	6038	9121	3072	6071	9143
Temporales	65	127	192	28	72	100	52	135	187
<b>Total</b>	<b>3173</b>	<b>6266</b>	<b>9439</b>	<b>3111</b>	<b>6110</b>	<b>9221</b>	<b>3124</b>	<b>6206</b>	<b>9330</b>



### Número total de empleados por tipo de empleo, por región y por género GRI 2-7

Por región	2021			2022			2023		
	Integral	Parcial	Total	Integral	Parcial	Total	Integral	Parcial	Total
Brasília	473	622	1095	567	655	1222	601	725	1326
São Paulo	3980	4364	8344	3973	4026	7999	3977	4027	8004
<b>Total</b>	<b>4453</b>	<b>4986</b>	<b>9439</b>	<b>4540</b>	<b>4681</b>	<b>9221</b>	<b>4578</b>	<b>4752</b>	<b>9330</b>

Por género	2021			2022			2023		
	Integral	Parcial	Total	Integral	Parcial	Total	Integral	Parcial	Total
Hombres	1750	1423	3173	1755	1356	3111	1729	1395	3124
Mujeres	2703	3563	6266	2785	3325	6110	2849	3357	6206
<b>Total</b>	<b>4453</b>	<b>4986</b>	<b>9439</b>	<b>4540</b>	<b>4681</b>	<b>9221</b>	<b>4578</b>	<b>4752</b>	<b>9330</b>

### Número total de empleados por tipo de contrato laboral por región GRI 2-7

Por región	2021			2022			2023		
	Permanente	Temporal	Total	Permanente	Temporal	Total	Permanente	Temporal	Total
Brasília	1063	32	1095	1193	29	1222	1274	52	1326
São Paulo	8184	160	8344	7928	71	7999	7869	135	8004
<b>Total</b>	<b>9247</b>	<b>192</b>	<b>9439</b>	<b>9121</b>	<b>100</b>	<b>9221</b>	<b>9143</b>	<b>187</b>	<b>9330</b>

### Número total de trabajadores que no son empleados y cuyo trabajo es controlado por la organización, por género GRI 2-8

Categoría Funcional	2021			2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Aprendices	33	61	94	25	46	71	25	76	101
Pasantes	15	9	24	12	15	27	5	6	11
Residentes	104	203	307	111	185	296	102	197	299
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>273</b>	<b>425</b>	<b>148</b>	<b>246</b>	<b>394</b>	<b>132</b>	<b>279</b>	<b>411</b>

### Comunicación de preocupaciones cruciales GRI 2-16

Consideramos preocupaciones cruciales las ocurrencias o posibles ocurrencias con potencial de afectar a la operación y/o colocar en riesgo la calidad, la seguridad y la integridad del paciente/cliente, la integridad del negocio y/o la reputación de la marca. Esas

situaciones son relatadas a la Junta de Señoras en reuniones de carácter extraordinario o en las reuniones ordinarias semanales. De modo general, toda ocurrencia de ese nivel es gestionada por un comité de crisis, que se reúne sistemáticamente para discutir y deliberar sobre las decisiones tomadas. Con base en el informe emitido por el Comité de Crisis, el CEO y el CMO rinden cuentas a la Junta de Señoras.

	2022	2023
<b>Número total</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>Naturaleza de las cuestiones críticas</b>	<p>Rendimos cuentas sobre dos olas de Covid-19 y cómo estábamos preparados para enfrentarlas, considerando la posibilidad de un aumento expresivo en la ocupación del hospital, tanto en São Paulo como en Brasília. La primera ocurrió a mediados de enero y la segunda en noviembre. En julio, comunicamos fallas técnicas que ocurrieron en nuestro sistema Pacs, hecho que generó la indisponibilidad parcial del sistema de almacenamiento de imágenes (los problemas técnicos ocurrieron en la empresa proveedora del sistema). Algunos análisis radiológicos no tuvieron posibilidad de visualización de las imágenes, aunque los laudos estaban disponibles. Medidas mitigadoras y planes de contingencia fueron accionados. No hubo una repercusión negativa ni impacto en la operación, pero el hecho exigió la comunicación al alto mando y la coordinación con el comité de crisis.</p>	<p>A diferencia de 2022, comenzamos el año 2023 flexibilizando el plan de enfrentamiento de la Covid-19. Ya el 5 de enero, el uso de mascarillas en todos los ambientes administrativos, dentro y fuera de las instalaciones hospitalarias, pasó a ser opcional – un momento simbólico de retomada de las operaciones en un nivel más cercano a la rutina antes de la pandemia. El 4 de mayo de 2024, un ataque cibernético a nuestro aliado Fleury, responsable por el procesamiento de los análisis laboratoriales del Sírio-Libanês, perjudicó la rutina de la institución. Operamos aproximadamente una semana en contingencia, con lentitud en el procesamiento y en la divulgación de los resultados de análisis para médicos y pacientes. El 18 de setiembre, hubo un principio de incendio en la unidad Itaim, en São Paulo, sin heridos. Todos los sistemas y procesos de seguridad funcionaron perfectamente, y la evacuación sucedió sin problemas. Para evitar impactos en la atención a los pacientes, los tratamientos sensibles al paso del tiempo fueron transferidos para la unidad Bela Vista, sin importar la cobertura de las operadoras de seguros de salud (después de acuerdo previo entre las partes). La operación se retomó después de una semana, con excepción de los boxes de infusión de quimioterapia, que necesitaron más tiempo para volver a lo normal. No hubo impactos para los pacientes ni para la reputación.</p>

### Formaciones para el despliegue de los compromisos de políticas GRI 2-24

Tema	2021	2022	2023
Corrupción y fraude	889	429	145
Conflicto de intereses	214	239	145
Código de Conducta (Educación a Distancia)	3.302	1.763	3.189
Defensa de la competencia	346	608	131
Gestión de riesgos de terceros	201	-	-
Comportamiento indebido y acoso	1.852	1.039	1.404
Confidencialidad y privacidad	-	-	67
Primera formación para integrantes de la CIPA - lucha contra el acoso	-	-	84

### Participación de asociaciones GRI 2-28

- Asociación Brasileña de la Industria de Tecnología para la Salud (Abimed)
- Asociación Brasileña de Comunicación Empresarial (Aberje)
- Asociación Brasileña de Medicina Diagnóstica (Abramed)
- Asociación Nacional de Hospitales Privados (ANAHP)
- Foro Nacional de las Instituciones Filantrópicas (Fonif)
- Grupo de Líderes Empresariales (Lide)
- Instituto de Responsabilidad Social Sírio-Libanês
- Instituto Todos por la Salud
- Movimiento Mente en Foco
- Pacto Global de la ONU – Organización de las Naciones Unidas
- Programa de Apoyo al Desarrollo Institucional del SUS (PROADI)
- Sindicato de las Santas Casas y Hospitales Filantrópicos del Estado de São Paulo

### Nuevos temas materiales Complemento GRI 3-2, 3-3

En la nueva materialidad, hubo alteraciones y consolidaciones de temas, en comparación con el proceso realizado en 2021 y a aquellos utilizados en los Informes Integrados de 2021 y 2022 (Desempeño Económico; Atracción y Retención; Salud y Seguridad del Colaborador; Formación y Desarrollo; Promoción de la Salud y Prevención de Enfermedades; Responsabilidad Social; Experiencia del Paciente; Energía; Emisiones; Residuos e Innovación).

#### Alteraciones:

- El tema “Innovación y Tecnología” fue agrupado con el tema “Educación e Investigación”, formando el nuevo tema **Educación, Innovación, Tecnología e Investigación**.
- Los temas “Calidad y Seguridad del Paciente” y “Experiencia del Paciente” fueron agrupados en el nuevo tema material **Calidad, Seguridad y Experiencia del Paciente**.
- El tema “Responsabilidad Social” fue renombrado como **Compromiso Social**.
- Los temas “Agua y efluentes”, “Residuos” y “Energía” fueron agrupados, formando el nuevo tema material **Eficiencia Ecológica en la Operación**.
- Los temas “Formación y Desarrollo” y “Atracción y Retención de Talentos” fueron agrupados, formando el nuevo tema material **Liderazgo Transformador**.
- El tema “Emisiones” fue agrupado con el tema “Cambio Climático” en el nuevo tema **Cambio Climático**.
- El tema “Diversidad, Equidad e Inclusión”, anteriormente relevante, fue elevado a material debido al panorama global e interno y al aumento de la relevancia del tema.
- El tema “Acceso a la Salud”, anteriormente relevante, fue elevado a material debido a la estrategia interna y al aumento de la relevancia del tema.
- El tema “Desempeño económico” sigue siendo un tema relevante y fundamental para el Sírio-Libanês, y aunque no sea considerado material en este nuevo ejercicio, se incluyeron datos en el presente informe.

## Indicadores económicos

### Valor económico directo generado (R\$) GRI 201-1

	2021	2022	2023
Ingresos operativos	2.869.186	2.971.784	3.251.153

### Valor económico distribuido (R\$) GRI 201-1

	2021	2022	2023
Costes operativos	1.169.906	1.230.524	1.370.102
Salarios y beneficios de empleados	981.736	1.012.219	1.109.651
Pagos a proveedores de capital	27.231	71.626	90.330
Pagos al gobierno	2.079	2.122	2.040
Inversiones en la comunidad	160.176	160.176	198.050
<b>Total</b>	<b>2.314.970</b>	<b>2.476.667</b>	<b>2.770.173</b>

### Valor económico retenido (R\$) GRI 201-1

	2021	2022	2023
“Valor económico directo generado” deducido de “valor económico distribuido”	554.216	495.117	480.980

### Distribución del Valor Agregado (DVA) GRI 201-1

	2021	2022	2023
Costes operativos	41%	41%	49,46%
Salarios y beneficios de empleados	34%	34%	40,06%
Pagos a proveedores de capital	1,185%	3,09%	3,26%
Pagos al gobierno	0,09%	0,09%	0,07%
Inversiones en la comunidad	5,79%	0,01%	7,15%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Indicadores ambientales

### Energía consumida (comprada) (GJ) GRI 302-1

Tipo de energía	2021	2022	2023
Electricidad	168.007,41	164.579,92	169.722,16
Calefacción	19.635,39	19.951,19	19.190,45
Refrigeración	2.810,18	3.053,63	3.475,66
<b>Total</b>	<b>190.452,98</b>	<b>192.101,77</b>	<b>192.388,27</b>

### Total y porcentaje de consumo de energía proveniente de la red y del consumo de energía renovable (GJ) SASB HC-DY-130a.1

Energía proveniente de la red	Total de energía consumida	Total de energía consumida proveniente de la red	Porcentaje
	192.388,27	192.388,27	100%
Consumo de energía renovable	Total de energía consumida	Total de energía renovable consumida	Porcentaje
	192.388,27	192.388,27	100%

### Tasa de intensidad energética para la organización<sup>1</sup> GRI 302-3

Tipo de consumo	2021	2022	2023
Relate la cantidad de la métrica	193.258	191.604	194.074
Consumo de energía dentro de la organización (GJ)	190.452,98	187.584,74	192.388,27
Intensidad energética (dentro de la organización)	0,98	0,97	0,99
Consumo de energía total de la organización (GJ)	190.452,98	187.584,74	192.388,27
Intensidad energética (total de la organización)	0,98	0,97	0,99

<sup>1</sup> La métrica definida como referencia para el cálculo de energía relativa es Consumo energético/m<sup>2</sup> del hospital.

**Emisiones directas de GEI (tCO<sub>2</sub> equivalente) GRI 305-1**

Alcance 1	2021	2022	2023
Generación de electricidad, calor o vapor	1.325,99	1.360,23	1.353,50
Transporte de materiales, productos, residuos, empleados y pasajeros	4,21	4,74	2,40
Emisiones de escape	2.555,31	3.145,93	2.982,80
<b>Total de emisiones brutas de CO<sub>2</sub></b>	<b>3.885,51</b>	<b>4.510,93</b>	<b>4.337,70</b>
Emisiones biogénicas de CO <sub>2</sub> (alcance 1)	4,82	4,99	5,00

**Emisiones directas de GEI (tCO<sub>2</sub> equivalente) GRI 305-2**

Alcance 2	2021	2022	2023
Total de emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> (alcance 2)	0,0	0,0	0,0

**Otras emisiones indirectas de GEI (tCO<sub>2</sub> equivalente) GRI 305-3**

Alcance 3 – aguas arriba	2021	2022	2023
Transporte y distribución aguas arriba	3,43	3,47	3,25
Residuos generados en las operaciones	0,0	5,76	3,67
Viajes de negocios	382,27	856,57	892,73
<b>Total</b>	<b>385,70</b>	<b>865,80</b>	<b>899,65</b>
<b>Emisiones biogénicas de CO<sub>2</sub> (alcance 3)</b>	<b>144,59</b>	<b>308,12</b>	<b>300,00</b>

**Intensidad de emisiones de GEI (tCO<sub>2</sub> equivalente)1 GRI 305-4**

	2021	2022	2023
Denominador: lecho en operación	5.412	6.006	5.965
<b>Total de emisiones de GEI (t CO<sub>2</sub> equivalente)</b>	<b>4.271</b>	<b>5.376</b>	<b>5.237</b>
Intensidad de emisiones de GEI	0,79	0,90	0,88

<sup>1</sup> Considera tCO<sub>2</sub>e/lecho en operación.

**Reducción de emisiones de GEI (tCO<sub>2</sub> equivalente) GRI 305-5**

	2021	2022	2023
Reducciones provenientes de emisiones directas (Alcance 1) <sup>1</sup>	0,00	1.351,68	0
Reducciones provenientes de emisiones indirectas de la adquisición de energía (Alcance 2) <sup>2</sup>	5.820,17	1940,38	2.005,00
Reducciones provenientes de otras emisiones indirectas (Alcance 3) <sup>3</sup>	1.416,51	725,00	0,00
<b>Total de reducciones de emisiones de GEI</b>	<b>7.236,70</b>	<b>4.017,06</b>	<b>2.005,00</b>
Reducciones provenientes de compensaciones <sup>4</sup>	4.271,00	5.376,74	5.237,00

<sup>1</sup> Reducción de emisiones de GEI en 2022 resultantes de la regeneración de gases refrigerantes.

<sup>2</sup> Reducción de emisiones de GEI resultante de la fuente de energía limpia y renovable, comprobada por el certificado de energía renovable (I-REC).

<sup>3</sup> Reducción de emisiones de GEI resultante de la recuperación de metano en el vertedero sanitario.

<sup>4</sup> Reducción de emisiones provenientes de compensaciones por medio de la compra de crédito de carbono premium.

**Residuos generados GR 306-3**

Tipo de residuo	Destinación	Peso (t)		
		2021	2022	2023
Residuo común	Vertedero sanitario	1.023	1.064	1.254
Residuo orgánico	Compostaje	604	548	547
Desecho radioterápico	almacenamiento en el local	0,134	0,178	0,135
Residuo infectante/perforador/cortante	Vertedero sanitario (después del tratamiento)	1.135	804	514
Químico peligroso sólido y líquido	Incineración (quema de masa)	72	65	123
Papel, plástico, metal, vidrio y otros	Reciclaje	582	737	774
placas de radiografía - recuperación de la plata	Recuperación (incluyendo la recuperación de energía)	0,61	0,236	0,103
Químico líquido/sólido (coprocesamiento)/pilas y baterías/electrónicos	Reciclaje	26	29	15
Plástico enviado como materia prima para la fabricación de bolsas de plástico reciclado	Recuperación (incluyendo la recuperación de energía)	11	42	54
<b>Total</b>		<b>3.454</b>	<b>3.289</b>	<b>3.281</b>
Lámparas (unidades)	Enviadas para descontaminación	9.741	12.984	5.022

**Total de residuos NO destinados a eliminación final, por composición en toneladas métricas (t) GRI 306-4**

Composición	2021	2022	2023
Residuo Orgánico – Compostaje	604	548	547
Papel, plástico, metal, vidrio y otros – reciclaje	582	737	774
Residuos reciclados peligrosos	0	0	26
<b>Total</b>	<b>1.186</b>	<b>1.285</b>	<b>1.347</b>

### Total de residuos NO destinados a eliminación final, por operación de recuperación en toneladas métricas<sup>1</sup> (t) GRI 306-4

Residuos peligrosos	2021	2022	2023
Reprocesamiento	0	0	26
Coprocesamiento	17	18	5
Reciclaje y pilas, baterías y lámparas LED	2	3	4
<b>Subtotal</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>35</b>
Residuos no peligrosos	2021	2022	2023
Reciclaje	582	737	774
Otras operaciones de recuperación (compostaje)	604	548	547
<b>Subtotal</b>	<b>1.186</b>	<b>1.285</b>	<b>1.321</b>
<b>Total</b>	<b>1.195</b>	<b>1.313</b>	<b>1.356</b>

<sup>1</sup> Toda la destinación sucedió fuera de la organización (*offsite*).

### Total de residuos DESTINADOS para eliminación final, por composición en toneladas métricas<sup>1</sup> (t) GRI 306-5

Composición	2021	2022	2023
Residuo infectante, químico, común, perforador y cortante, carcasas y piezas anatómicas.	2.235	1.962	1.890

<sup>1</sup> Parte de esos residuos recibe tratamiento antes de la destinación a vertedero sanitario.

### Total de residuos DESTINADOS a eliminación final, por operación de recuperación en toneladas métricas<sup>1</sup> (t) GRI 306-5

Residuos peligrosos	2021	2022	2023
Incineración con recuperación de energía	0	0	0
Incineración sin recuperación de energía	72	65	92
Coprocesamiento	17	18	5
Reprocesamiento	0	0	26
Autoclave	1.135	804	514
<b>Subtotal</b>	<b>1.224</b>	<b>887</b>	<b>637</b>
Residuos no peligrosos	2021	2022	2023
Vertedero	1.023	1.065	1.254
<b>Total</b>	<b>2.247</b>	<b>1.952</b>	<b>1.891</b>

<sup>1</sup> Toda la destinación sucedió fuera de la organización (*offsite*).

### Cantidad total de residuos médicos y porcentaje incinerado, reciclado o tratado y depositado en vertedero SASB HC-DY-150a.1

2023			
Total de residuos médicos	Incinerado	Reciclado o Tratado	Depositado en vertedero
523	1,7%	98,3%	98,3%

La meta es reducir la cantidad de residuos generados en 5%.



Cantidad total de residuos farmacéuticos peligrosos y no peligrosos y porcentaje incinerado, reciclado o tratado y depositado en vertedero SASB HC-DY-150a.2

2023	
Total de residuos farmacéuticos peligrosos	Incinerado
0,402	100%
Total de residuos farmacéuticos no peligrosos	Incinerado
91	100%

La organización tiene la meta de reducir la cantidad de residuos peligrosos y la meta de mantener el porcentaje de peligrosos con respecto al total generado por debajo del 21%.

## Indicadores sociales

### Rotación de personal GRI 401-1

#### Número y tasa de empleados contratados<sup>1</sup>

Por género	2021		2022 <sup>2</sup>		2023	
	Contrataciones	Tasa	Contrataciones	Tasa	Contrataciones	Tasa
Hombres	765	24,10%	536	17,08	590	19,06%
Mujeres	1.630	26,01%	1.051	17,04	983	15,96%
Por región	2021		2022 <sup>2</sup>		2023	
	Contrataciones	Tasa	Contrataciones	Tasa	Contrataciones	Tasa
São Paulo	1.988	23,82%	400	32,21%	263	20,1%
Brasília	407	37,16%	1.187	14,72%	1.310	16,49%
Por intervalo etario	2021		2022 <sup>2</sup>		2023	
	Contrataciones	Tasa	Contrataciones	Tasa	Contrataciones	Tasa
Menores de 30 años	1.075	46,39%	630	29,91%	646	31,24%
Entre 30 y 50 años	1.276	19,61%	904	13,92%	865	118,30%
Mayores de 50 años	44	7,13%	53	7,51%	62	0,96%
<b>Total</b>	<b>2.395</b>	<b>25,37%</b>	<b>1.587</b>	<b>17,05%</b>	<b>1.573</b>	<b>17,00%</b>

<sup>1</sup> El número total de empleados para la tasa de contratación es el promedio de headcount HC del año. Como las contrataciones se refieren al año, el HC debe ser el promedio del período, o sea, la base de cálculo es diferente del total de la GRI 2-7.

<sup>2</sup> Los datos de 2022 fueron revisados. GRI 2-4

Número y tasa de empleados que salieron de la empresa<sup>1</sup>

Por género	2021		2022 <sup>2</sup>		2023	
	Despidos	Tasa	Despidos	Tasa	Despidos	Tasa
Hombres	505	15,91%	1.038	33,07%	632	20,41%
Mujeres	926	14,77%	500	8,11%	1.038	16,85%
Por región	2021		2022 <sup>2</sup>		2023	
	Despidos	Tasa	Despidos	Tasa	Despidos	Tasa
São Paulo	173	15,07%	243	19,57%	255	19,49%
Brasília	1.258	15,79%	1.295	16,06%	1.415	17,81%
Por intervalo etario	2021		2022 <sup>2</sup>		2023	
	Despidos	Tasa	Despidos	Tasa	Despidos	Tasa
Menores de 30 años	413	17,82%	413	19,61%	467	22,58%
Entre 30 y 50 años	937	14,40%	1.037	15,97%	1.078	16,7%
Mayores de 50 años	81	13,12%	88	12,46%	125	17,1%
<b>Total</b>	<b>1.431</b>	<b>15,16%</b>	<b>1.538</b>	<b>16,53%</b>	<b>1.670</b>	<b>18,04%</b>

<sup>1</sup> El número total de empleados para la tasa de contratación es el promedio de HC del año. Como las contrataciones se refieren al año, el HC debe ser el promedio del período, o sea, la base de cálculo es diferente del total de la GRI 2-7.

<sup>2</sup> Los datos de 2022 fueron revisados. **GRI 2-4**

## Permiso parental GRI 401-3

Empleados que tuvieron el permiso concedido	hombres	3.124
	mujeres	6.206
Empleados que utilizaron el permiso <sup>1</sup>	hombres	91
	mujeres	217
Empleados que volvieron al trabajo durante el período del informe después del fin del permiso <sup>2</sup>	hombres	90
	mujeres	251
Empleados que volvieron a trabajar después del fin del permiso y permanecieron empleados 12 meses después de regresar al trabajo	hombres	74
	mujeres	181
Tasa de regreso	hombres	100
	mujeres	100
Tasa de retención	hombres	89,16
	mujeres	72,40

<sup>1</sup> Considerando el año vigente del informe.

<sup>2</sup> Considerando el inicio del permiso en el año vigente y año anterior.

## Accidentes laborales GRI 403-9

	2021		2022		2023	
	Empleados	Trabajadores <sup>1</sup>	Empleados	Trabajadores <sup>1</sup>	Empleados	Trabajadores <sup>1</sup>
Número de horas trabajadas	18.257.008		18.469.543		16.446.333	-
Base de número de horas trabajadas (200.000 o 1.000.000)	1.000.000	-	1.000.000	-	1.000.000	-
Número de óbitos resultantes de accidente laboral	0	-	0	-	0	-
Índice de óbitos resultantes de accidente laboral	0	-	0	-	0	-
Número de accidentes laborales con consecuencias graves (excepto óbitos)	1	-	1	-	1	0
Índice de accidentes laborales con consecuencias graves (excepto óbitos)	0,05	-	0,05	-	0,06	-
Número de accidentes laborales de comunicación aplicable (incluyendo óbitos)	189	32	182	16	190	25
Índice de accidentes laborales de comunicación aplicable (incluyendo óbitos)	6,28	-	9,85	-	11,55	-

Los principales tipos de accidentes laborales

Materiales perforadores/cortantes: 59 eventos (31,2%); Caídas: 30 eventos (15,8%)

Los principales accidentes laborales con comunicación obligatoria fueron provocados por: 47 materiales perforadores/cortantes (25,8%); 27 caídas (14,8%)

**RIESGO LIGERO**

150 eventos generales, 104 casi accidentes y 146 eventos con o sin licencia de hasta 3 días, representando el 86,80% del total de incidentes típicos. Las causas principales de esos eventos fueron: 45 caídas (15,62%); 43 manejo y descarte de materiales perforadores/cortantes (14,93%); 27 choques (9,37%).

**RIESGO MODERADO**

37 eventos generales con más de 4 días de licencia, representando el 12,84% del total de incidentes típicos. Las causas principales de esos eventos fueron: 12 caídas (4,16%); siete movimientos de pacientes (2,43%).

<sup>1</sup> Trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajo y/o local de trabajo es controlado por la organización.

**Media de horas de formación de empleados en 2023<sup>1</sup> GRI 404-1**

Por género	Número total de empleados	Horas de formación	Promedio de horas de formación
Hombres	3.756	64.854	17,27
Mujeres	7.244	154.571	21,34
<b>Total</b>	<b>11.000</b>	<b>219.425</b>	<b>19,95</b>
Por categoría funcional	Número total de empleados	Horas de formación	Promedio de horas de formación
Dirección	31	349	11,26
Gerencia	91	1.350	14,84
Jefatura/Coordinación	238	3.962	16,65
Técnica/supervisión	3.112	91.215	29,31
Administrativo	1.602	14.541	9,08
Operativo	2.528	35.819	14,17
Analista/experto	3.398	72.189	21,24
<b>Total</b>	<b>11.000</b>	<b>219.425</b>	<b>19,95</b>

<sup>1</sup> El total de 11.000 es superior al total de colaboradores (9.330) porque considera colaboradores activos y personas que salieron de la organización en 2023.

**Media de horas de formación de trabajadores en 2023<sup>1</sup> GRI 404-1**

Por género	Número total de empleados	Horas de formación	Promedio de horas de formación
Aprendices	101	1.634	16,18
Pasantes	11	375	34,09
Residentes	299	4.927	16,48
<b>Total</b>	<b>411</b>	<b>6.936</b>	<b>16,87</b>

**Porcentaje de empleados que recibieron evaluación regular de desempeño y de desarrollo profesional en 2023 por categoría funcional y género<sup>1,2</sup> GRI 404-3**

Categoría funcional	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	100%	100%	100%
Gerencia	94,12%	98,00%	96,43%
Jefatura/Coordinación	95,38%	97,22%	96,65%
Técnica/supervisión	76,19%	82,05%	80,06%
Administrativo	77,75%	79,36%	78,83%
Operativo	77,21%	70,79%	73,55%
Analista/experto	83,83%	85,87%	85,33%
<b>Total</b>	<b>79,32%</b>	<b>81,41%</b>	<b>80,70%</b>

<sup>1</sup> Anualmente, realizamos el proceso de evaluación para obtener el nivel de desempeño de los colaboradores y poder proporcionar insumos para darles apoyo en el desarrollo, buscando impulsar su desempeño para ayudar a la institución a permitir el alcance de resultados. Consideramos colaboradores a aquellos que pasaron por la organización en 2023, o sea, no fueron consideradas personas despedidas de la base utilizada.

<sup>2</sup> Para la Evaluación de Desempeño, no se consideran: residentes, pasantes, aprendices y *trainees*. Para el público elegible, se consideraron aquellos admitidos hasta el 31 de agosto de 2023.

### Porcentaje de empleados en 2023 por categoría funcional y género GRI 405-1

Categoría funcional	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	69,23%	30,77%	100%
Gerencia	40,48%	59,52%	100%
Jefatura/Coordinación	31,10%	68,90%	100%
Técnica/supervisión	33,96%	66,04%	100%
Administrativo	33,02%	66,98%	100%
Operativo	42,96%	57,04%	100%
Analista/experto	26,33%	73,67%	100%
<b>Total</b>	<b>33,48%</b>	<b>66,52%</b>	<b>80,70%</b>

### Porcentaje de empleados de minorías y/o vulnerables, por categoría funcional GRI 405-1

Categoría funcional	Negros	LGBT	PCDs
Dirección	11,54%	3,85%	3,85%
Gerencia	7,14%	3,57%	0%
Jefatura/Coordinación	11,96%	3,83%	0%
Técnica/supervisión	33,81%	1,24%	2,41%
Administrativo	39,89%	2,92%	18,64%
Operativo	48,61%	2,00%	3,75%
Analista/experto	21,29%	3,65%	0,47%
<b>Total</b>	<b>33,13%</b>	<b>2,49%</b>	<b>4,22%</b>

### Porcentaje de empleados en 2023 por categoría funcional e intervalo etario GRI 405-1

Categoría funcional	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años
Dirección	0%	50%	50%
Gerencia	1,19%	83,33%	15,48%
Jefatura/Coordinación	1,91%	83,73%	14,35%
Técnica/supervisión	18,92%	75,01%	6,07%
Administrativo	42,73%	51,90%	5,37%
Operativo	24,79%	60,40%	14,81%
Analista/experto	16,29%	78,17%	5,54%
<b>Total</b>	<b>22,02%</b>	<b>69,86%</b>	<b>8,12%</b>

# Resumen de contenido de GRI

<b>Declaración de uso</b>	El Sírio-Libanês elaboró el informe de conformidad con las Normas GRI para el período de 1 de enero a 31 de diciembre de 2022.
<b>GRI 1 usada</b>	<b>GRI 1:</b> Fundamentos 2021
<b>Norma sectorial de la GRI aplicable</b>	Complemento sectorial – no existe

GRI Standards	Contenido	Localización	Omisión			ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicación	
<b>Contenidos generales</b>						
<b>La organización y sus prácticas de informe</b>						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-1 Detalles de la organización	10				-
	2-2 Empresas incluidas en el informe de sostenibilidad de la organización	6				-
	2-3 Período de informe, frecuencia y punto de contacto	6	-			-
	2-4 Reformulaciones de datos	105, 106				-
	2-5 Verificación externa	6, 119				-
<b>Actividades y trabajadores</b>						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	10, 26, 83	-	-	-	-
	2-7 Empleados	7 96 97	-	-	-	8, 10
	2-8 Trabajadores que no son empleados	97	-	-	-	8

GRI Standards	Contenido	Localización	Omisión			ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicación	
<b>Gobierno</b>						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-9 Estructura de gobierno y su composición	20	-	-	-	5, 16
	2-10 Nombramiento y selección para el mayor órgano de gobierno	21	-	-	-	5, 16
	2-11 Presidente del principal órgano de gobierno	21	-	-	-	16
	2-12 Rol desempeñado por el mayor órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	22	-	-	-	16
	2-13 Delegación de responsabilidad por la gestión de impactos	7 22 23	-	-	-	-
	2-14 Rol desempeñado por el mayor órgano de gobierno en el informe de sostenibilidad	21	-	-	-	-
	2-15 Conflictos de interés	24, 25	-	-	-	16
	2-16 Comunicación de preocupaciones cruciales	98	-	-	-	-
	2-17 Conocimiento colectivo del mayor órgano de gobierno	21	-	-	-	-
	2-18 Evaluación de rendimiento del mayor órgano de gobierno	No se aplica	a., b., y c.	No existe una evaluación de método tradicional, porque este órgano es formado por 14 directoras estatutarias voluntarias que son elegidas por un consejo deliberativo formado por más de 60 señoras.	-	
	2-19 Políticas de remuneración	59	-	-	-	-
	2-20 Proceso para determinación de la remuneración	59	-	-	-	-
	2-21 Proporción de la remuneración total anual	No aplicable	a, b	Prohibiciones legales (LGPD). La exposición de la mayor remuneración trae riesgos a los ejecutivos, sin que sea posible la divulgación.	-	

GRI Standards	Contenido	Localización	Omisión			ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicación	
<b>Estrategia, políticas y prácticas</b>						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	+ 4	-	-	-	-
	2-23 Compromisos de política	25, 26	-	-	-	16
	2-24 Incorporación de compromisos de política	24, 25, 69, 99	-	-	-	-
	2-25 Procesos para reparar impactos negativos	23, 26	-	-	-	-
	2-26 Mecanismos para asesoramiento y presentación de preocupaciones	26	-	-	-	16
	2-27 Conformidad con leyes y reglamentos	No se identificaron no conformidades con leyes y reglamentos en 2023 o 2022, cuando el indicador empezó a ser relatado.	-	-	-	-
	2-28 Participación de asociaciones	69, 99	-	-	-	-
<b>Participación de stakeholders</b>						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-29 Enfoque para la participación de <i>stakeholders</i>	7.26	-	-	-	-
	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	100% de los 9.330 colaboradores son contemplados.	-	-	-	8



GRI Standards	Contenido	Localización	Omisión			ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicación	
<b>Temas materiales</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de definición de temas materiales	7	-			
	3-2 Lista de temas materiales	7.9				
<b>Educación, innovación, tecnología e investigación</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	34	-	-	-	-
	Número de alumnos	36	-	-	-	-
	Iniciativas de tecnología e innovación	71	-	-	-	-
Indicadores propios	Número de estudios clínicos	Fueron realizados 82 estudios clínicos en el centro en 2023, y 21 de ellos tuvieron inicio durante el mismo año.	-	-	-	-
	Número de trabajos publicados	39	-	-	-	-
	Número de citaciones en artículos científicos	39	-	-	-	-
	Número de proyectos de investigación aprobados	39	-	-	-	-
<b>Calidad, seguridad y experiencia del cliente</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	47	-	-	-	-
GRI 416: Salud y seguridad del consumidor 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad provocados por categorías de productos y servicios	52	-	-	-	-
	416-2 Casos de no conformidad con respecto a impactos en la salud y seguridad provocados por categorías de productos y servicios	52	-	-	-	16
Indicadores propios	Índice NPS	49	-	-	-	-
	Número de reclamaciones	49	-	-	-	-
	Porcentaje de reclamaciones respondidas	49	-	-	-	-
	Porcentaje de resolución	49	-	-	-	-
	Número de elogios	49	-	-	-	-
	Seguridad y gestión de riesgos	52	-	-	-	-

GRI Standards	Contenido	Localización	Omisión			ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicación	
SASB Calidad de los servicios y satisfacción de los clientes	HC-DY-250a.2 - Número de Eventos Graves Relatables (SREs) definidos por el Foro Nacional de Calidad (NQF)	56 eventos: la tasa de eventos con daños graves y catastróficos en pacientes internados fue de 0,15% (Unidad Bela Vista + Brasília IV), inferior a la publicación (N Engl J Med 388, 2 de Enero de 12) que demostró ser del 1% de la población estudiada. La tasa se refiere a a 56 eventos SREs)/ 36796 salidas.	-	-	-	-
	HC-DY-250a.4 - Tasa de reinternación por hospital	54	-	-	-	-
<b>Compromiso Social</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	29	-	-	-	-
Indicadores propios	Número de proyectos PROADI-SUS	40	-	-	-	-
	Número de atenciones de urgencias	33	-	-	-	-
<b>Promoción de la salud y prevención de enfermedades</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	40	-	-	-	-
Indicador propio	Acciones de promoción de la salud y prevención de enfermedades durante el año	33, 41, 43	-	-	-	-
<b>Eficiencia Ecológica en la Operación</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	86	-	-	-	-
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	101	-	-	-	7, 8, 12, 13
	302-3 Intensidad energética	101	-	-	-	7, 8, 12, 13
	302-4 Reducción del consumo de energía	87	-	-	-	7, 8, 12, 13
SASB Gestión de energía	HC-DY-130a.1 - Total de energía consumida, Porcentaje de energía de la red y porcentaje de energía renovable	101	-	-	-	-

GRI Standards	Contenido	Localización	Omisión			ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicación	
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	88	-	-	-	-
	303--2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	88	-	-	-	-
	303-3 Captación de agua	88	-	-	-	6, 8, 12
	303-4 Vertido de agua	88	-	-	-	6
	303-5 Consumo de agua	88	-	-	-	6
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados a residuos	89	-	-	-	-
	306--2 Gestión de impactos significativos relacionados a residuos	89	-	-	-	-
	306-3 Residuos generados	103	-	-	-	3, 6, 12, 14, 15
	306-4 Residuos no destinados a la eliminación	103, 104	-	-	-	3, 11, 12
	306-5 Residuos no destinados a la eliminación	104	-	-	-	3, 6, 11, 12, 14, 15
SASB Gestión de Residuos	HC-DY-150a.1 – Cantidad total de residuos hospitalarios (a) incinerados (b) reciclados o tratados (c) destinados a vertederos	104	-	-	-	-
	HC-DY-150a.2 – Cantidad total de residuos farmacéuticos (1) peligrosos (2) no peligrosos (a) incinerados (b) reciclados o tratados (c) destinados a vertederos	105	-	-	-	-
<b>Cambio climático</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	90	-	-	-	-
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de gases de GEI (Alcance 1)	102	-	-	-	3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emisiones indirectas de gases de GEI (Alcance 2) originadas por la adquisición de energía	102	-	-	-	3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Otras emisiones indirectas (Alcance 3) de GEI	102	-	-	-	3, 12, 13, 14, 15
	305-4 Intensidad de emisiones de GEI	102	-	-	-	13, 14, 15
	305-5 Reducción de emisiones de GEI	102	-	-	-	13, 14, 15

GRI Standards	Contenido	Localización	Omisión			ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicación	
SASB - Cambio climático y los impactos en la salud humana y la infraestructura	HC-DY-450a.1 - Descripción de políticas y prácticas para abordar: (1) los riesgos físicos debidos a un aumento de la frecuencia e intensidad de eventos climáticos extremos y (2) cambios en las tasas de enfermedades y mortandad asociadas al cambio climático	Para lidiar con los eventos climáticos extremos, la organización tiene: - Comité de Crisis formado por el alto mando; - Equipo de mantenimiento y obras de respuesta rápida; - Simulación de catástrofes; - Generador de energía eléctrica.	-	-	-	-
<b>Liderazgo transformador</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	58	-	-	-	-
	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	105, 106	-	-	-	5, 8, 10
GRI 401: Empleo 2016	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Existe diferencia solamente para el beneficio Recarga (concesión de hasta tres días de franco para los colaboradores), que no es concedido a colaboradores temporales.	-	-	-	3, 5, 8
	401-3 Permiso parental	106	-	-	-	5, 8
	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	108	-	-	-	4, 5, 8, 10
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y de ayuda en la transición de carrera	59	-	-	-	8
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	108	-	-	-	5, 8, 10
Indicador propio	índice de satisfacción del colaborador	60	-	-	-	-

GRI Standards	Contenido	Localización	Omisión			ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicación	
<b>Salud y seguridad del trabajador</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	61	-	-	-	-
	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	61	-	-	-	8
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	64	-	-	-	3, 8
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	61	-	-	-	3, 8
	403-4 Participación de los empleados, consulta y comunicación a los empleados con respecto a la salud y la seguridad en el trabajo	64	-	-	-	8, 16
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	65	-	-	-	8
	403-6 Promoción de la salud del empleado	61	-	-	-	3
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-7 Prevención y mitigación de impactos de la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a las relaciones de negocios	63	-	-	-	8
	403-8 Empleados contemplados por una gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	61	-	-	-	8
	403-9 Accidentes laborales	66, 107	-	-	-	3, 8, 16
	403-10 Enfermedades laborales	No hubo registro en 2023. Dos colaboradores presentaron enfermedades laborales en 2022 (enfermedad osteomuscular y mental).	-	-	-	3, 8, 16

GRI Standards	Contenido	Localización	Omisión			ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicación	
<b>Diversidad, equidad e inclusión</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	67	-	-	-	-
	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	22, 109	-	-	-	5, 8
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-2 Proporción entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	CONTRATO DE CONFIDENCIALIDAD	a	Riesgo de exposición y LGPD	Información oficial de las comparaciones de salario entre hombres y mujeres deberán ser iguales a las divulgadas por el MTE a partir de marzo de 2024	5, 8, 10
<b>Acceso a la salud</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	40	-	-	-	-
SASB - Acceso para pacientes con pocos recursos económicos	HC-DY-240a.1 – Discusión de la estrategia para gestionar el mix de seguros de pacientes	15	-	-	-	-
<b>Temas relevantes</b>						
GRI 201 Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	100	-	-	-	-

# Conflictos de intereses

GRI 2-5

## DECLARAÇÃO DE ASSEGURAÇÃO INDEPENDENTE – BUREAU VERITAS



### INTRODUÇÃO

O Bureau Veritas Certification Brasil (Bureau Veritas) foi contratado pela Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês, para conduzir uma asseguração independente do Relato Integrado da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês no Brasil.

As informações publicadas no Relato Integrado são de inteira responsabilidade da administração da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês. Nossa responsabilidade encontra-se definida conforme escopo abaixo.

### ESCOPO DO TRABALHO

O escopo desta verificação abrangeu os padrões e Princípios<sup>1</sup> da Global Reporting Initiative™ para Relato Integrado e indicadores da *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*. O escopo de asseguração se refere à prestação de contas do período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023.

### RESPONSABILIDADES DA SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS E DO BUREAU VERITAS

A elaboração, apresentação e conteúdo do Relato Integrado são de inteira responsabilidade da administração da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês. O Bureau Veritas é responsável por fornecer uma opinião independente às Partes Interessadas, de acordo com o escopo de trabalho definido nesta declaração.

### METODOLOGIA

A asseguração contemplou as seguintes atividades:

1. Entrevistas com responsáveis pelos temas materiais e pelo conteúdo do Relato Integrado;
2. Verificação remota acerca dos processos corporativos e operacionais (verificação de indicadores materiais GRI e amostragem de informações);
3. Verificação remota acerca dos processos corporativos e operacionais (verificação de indicadores da *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* utilizados para o Reportar o desempenho da Organização neste Relato Integrado;
4. Análise de evidências documentais fornecidas pela Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês para o período coberto pelo Relato Integrado de 2023;
5. Análise das atividades de engajamento com partes interessadas (*stakeholders*) desenvolvidas pela Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês;
6. Avaliação da sistemática utilizada para determinação dos aspectos materiais incluídos no Relato Integrado, considerando o contexto da sustentabilidade e abrangência das informações publicadas.

O nível de verificação adotado foi o Limitado, de acordo com os requisitos da norma ISAE 3000<sup>2</sup>, incorporados aos protocolos internos de verificação do Bureau Veritas.

1. Exatidão, Equilíbrio, Clareza, Comparabilidade, Completude, Contexto da Sustentabilidade, Tempestividade e Verificabilidade.
2. International Standard on Assurance Engagements 3000 – Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information.

BUREAU VERITAS CERTIFICATION



Page 3 of 3

## LIMITAÇÕES E EXCLUSÕES

Foi excluída desta verificação qualquer avaliação de informações relacionadas à(ao):

- Atividades fora do período reportado;
- Declarações de posicionamento (expressões de opinião, crença, objetivos ou futuras intenções) por parte da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês;
- Exatidão de dados econômico-financeiros contidos neste Relato Integrado, extraídas de demonstrações financeiras, verificadas por auditores independentes;
- Dados e informações de empresas coligadas ou colaboradores terceirizados, sobre as quais não há controle operacional por parte da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês.

As seguintes limitações foram aplicadas a esta verificação:

- Os princípios de Exatidão e Confiabilidade de dados foram verificados de forma amostral, exclusivamente à luz das informações e dados relacionados aos temas materiais apresentados no Relato Integrado;
- As informações econômicas apresentadas no Relato Integrado foram verificadas especificamente frente aos princípios de Equilíbrio e Completude da GRI.

## PARECER SOBRE O RELATÓRIO E O PROCESSO DE ASSEGURAÇÃO

- Para a elaboração deste Relato Integrado de 2023 a Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês estruturou a construção de sua materialidade utilizando as premissas recomendadas pelo *Integrated Reporting Framework*, desenvolvido pelo International Integrated Reporting Council (IIRC), as recomendações das Normas GRI (publicação GRI 3: Temas materiais 2021), e as melhores práticas de relato e engajamento de stakeholders. O processo permitiu identificar 10 temas materiais com maior importância para os públicos de interesse da instituição, levando em consideração os contextos internos e externos do setor. A nova materialidade foi consolidada a partir da escuta de stakeholders. Ao todo, participaram por meio de consulta on-line, entrevistas e reuniões mais de 342 pessoas entre stakeholders diversos: alta liderança, colaboradores, médicos, pacientes, fornecedores, terceiros, parceiros, operadoras de saúde, doadores e beneméritos.
- Em nosso entendimento o Relato Integrado da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês apresenta os impactos das atividades da empresa de forma equilibrada;
- Foi possível evidenciar a atualização anual do Inventário Corporativo de Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), auditado por terceira parte que é disponibilizado no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol, abrangendo os escopos 1, 2 e 3 de 2023;
- A Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês demonstrou um método de coleta e compilação de dados adequado em relação aos Princípios de conteúdo com a Inclusão dos Stakeholders, Contexto da Sustentabilidade, Materialidade e Completude. Além disso, os Princípios para definição da qualidade em relação ao GRI como a Exatidão, Equilíbrio, Clareza, Comparabilidade, Confiabilidade e Tempestividade (GRI 101: Fundamentos);
- Com a análise documental e entrevistas com pontos focais concluída foi possível verificar a diligência devida em relação aos avanços no progresso na implementação da forma de gestão como determina o GRI 3 e Indicadores Gerais - GRI 2.
- As inconsistências encontradas no Relato Integrado foram ajustadas durante o processo e foram corrigidas satisfatoriamente.

BUREAU VERITAS CERTIFICATION



Page 3 of 3

## CONCLUSÃO

Como resultado de nosso processo de verificação, nada chegou ao nosso conhecimento que pudesse indicar que:

- As informações prestadas no Relato Integrado não sejam equilibradas, consistentes e confiáveis;
- A Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês não tenha estabelecido sistemas apropriados para coleta, compilação e análise de dados quantitativos e qualitativos, utilizados no Relato Integrado;
- Que o conteúdo dos indicadores reportados não sejam aderentes aos Princípios para definição de conteúdo e qualidade do Padrão GRI.

## DECLARAÇÃO DE INDEPENDÊNCIA E IMPARCIALIDADE

O Bureau Veritas Certification é uma empresa independente de serviços profissionais especializado na gestão de Qualidade, Saúde, Segurança, Social e de Meio Ambiente com mais de 190 anos de experiência em serviços de avaliação independente.

O Bureau Veritas implantou e aplica um Código de Ética em todo o seu negócio para garantir que seus colaboradores mantenham os mais altos padrões em suas atividades cotidianas. Somos particularmente atentos a prevenção no que concerne ao conflito de interesses.

A equipe de verificação não possui qualquer outro vínculo com a Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês, que não seja a verificação independente do Relato Integrado. Entendemos que não há qualquer conflito entre outros serviços realizados pelo Bureau Veritas e está verificação realizada por nossa equipe.

A equipe que conduziu esta verificação para a Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês possui amplo conhecimento em verificação de informações e sistemas que envolvem temas ambientais, sociais, de saúde, segurança e ética, o que aliado à experiência nessas áreas, nos permite um claro entendimento sobre a apresentação e verificação de boas práticas de responsabilidade corporativa.

CONTATO: <https://www.bureauveritas.com.br/pt-br/fale-com-gente>

São Paulo, 18 de abril de 2024.

**Bruno Bomtorim Moreira**

Gerente Técnico de Certificação  
Bureau Veritas Certification – Brasil

**Luiz Carlos da Silva Lima**

Auditor-líder Assurance Sustainability Reports (ASR)  
Bureau Veritas Certification – Brasil

**Gustavo Henrique S. Araujo**

Auditor Assurance Sustainability Reports (ASR)  
Bureau Veritas Certification – Brasil

BUREAU VERITAS CERTIFICATION



Page 3 of 3

# Créditos

## Coordinación

### Sírio-Libanês

Especialistas del Proyecto: Paula Pietri y Vanessa Traglia  
Gerencia de Comunicación y Participación: Liliane Simeão  
Gerencia de Equidad en Salud: Laura Manzione Sapia  
Superintendencia de Filantropía: Giovana Guardia Kill Porteiro  
[hospitalsiriolibanes.org.br](http://hospitalsiriolibanes.org.br)

## Asesoría

### DNV – Assurance Services

Coordinación: Paulo Arias  
Materialidad: Paulo Arias y Rodrigo Henriques  
Indicadores: Márcia Cappi  
[dnv.com.br](http://dnv.com.br)

## Contenido y *design*

### Grupo Report

Gestión de proyectos y programación: Ana Souza e Isabela Ribeiro  
Contenido: Rejane Lima y Waldeli Azevedo  
Diseño gráfico: Leandro Lopes  
Diagramado: Fábio Bosquê  
Revisión ortográfica: Kátia Shimabukuro  
[gruporeport.com.br](http://gruporeport.com.br)





**SÍRIO-LIBANÊS**