



SÍRIO-LIBANÊS

Informe Integrado 2024

*Compromiso con la vida: excelencia
y filantropía al servicio de la salud*

Resumen

01 Presentación

- 04** *Compromiso con impacto social en la salud*
- 05** *Mensaje de la Junta de Damas*
- 06** *Mensaje del Comité Ejecutivo*
- 07** *Nuestro recorrido en 2024*
- 08** *Buenas prácticas de transparencia*

02 Cómo servimos a la sociedad

- 11** *Legado filantrópico*
- 12** *Ecosistema de Salud*

03 Cómo avanzamos

- 20** *Generación de valor*
- 22** *Gobernanza organizativa*
- 25** *Gestión de riesgos*

S Solidaridad

- 30** *Ciclo de impacto social*
- 35** *Contribución a la salud pública*
- 42** *Apoyo a las comunidades*
- 50** *Educación en salud, ciencia e investigación*

E Excelencia

- 53** *Calidad y experiencia del paciente*
- 72** *Compromiso y cualificación de nuestro equipo*
- 88** *Transformación digital e innovación*
- 94** *Excelencia en enseñanza e investigación*
- 99** *Nuevos Negocios*

R Resultado

- 102** *Desempeño de la operación*
- 108** *Gestión ecoeficiente*

07 Anexos

- 120** *Folleto de indicadores*
- 138** *Resumen del contenido GRI*
- 149** *Índice SASB*
- 151** *Seguimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible*
- 160** *Mapa de ODS*
- 162** *Mapa de capitales*
- 163** *Declaración de garantía independiente*
- 166** *Créditos de la publicación*



Presentación

1.1 Compromiso con impacto social en salud

1.2 Mensaje de la Junta de Damas

1.3 Mensaje del Comité Ejecutivo

1.4 Nuestro recorrido en 2024

1.5 Buenas prácticas de transparencia

Capitales

ODS

COMPROMISO CON *Impacto Social en la Salud*

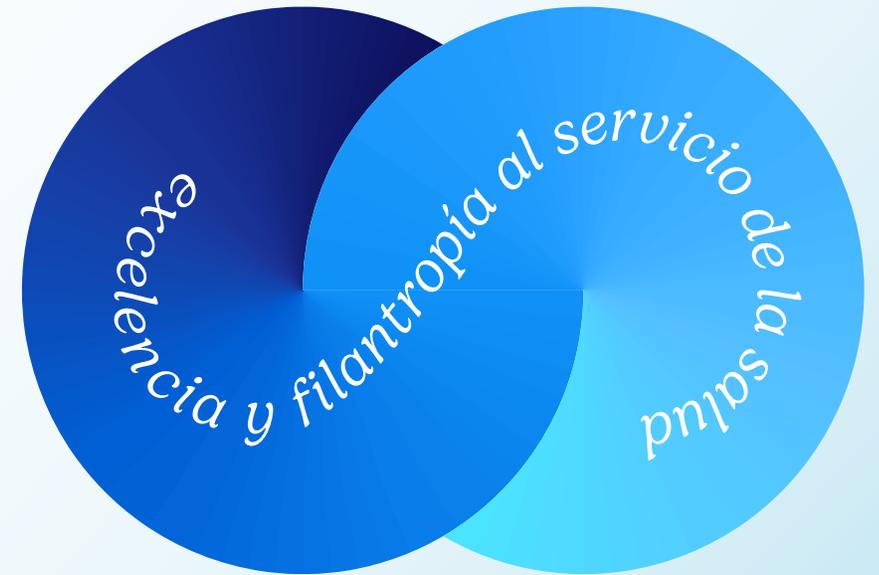
En el Sírío-Libanês, la salud no es sólo un servicio: es el corazón palpitante de nuestro propósito, de nuestro compromiso con la excelencia y con la sociedad por medio de la filantropía.

Reconocido como uno de los ecosistemas sanitarios más importantes de América Latina, el Sírío-Libanês es cuna de innovación, tratamientos de vanguardia y profesionales experimentados y calificados.

La excelencia es lo que mantiene nuestro ecosistema en movimiento, impulsa y amplía la realización de nuestro auténtico compromiso de fortalecer la salud mediante la investigación, la educación y la atención al paciente.

Con una actuación estratégica, complementaria y coordinada, trabajamos en favor del sistema sanitario en su conjunto y protegiendo el recurso más noble de cualquier sociedad: las personas.

Este informe es más que transparencia: es un mapa de las conexiones que muestran cómo la excelencia privada y la filantropía estratégica trabajan en sinergia, como los sistemas de un cuerpo, para crear un impacto duradero y significativo en la sociedad.



MENSAJE DE LA *Junta de Damas*

GRI 2-11 • 2-22

Es motivo de gran orgullo mostrar cómo el Sírio-Libanês concluyó 2024 con entregas consistentes que refuerzan nuestra excelencia y esencia filantrópica. Una vez más, hemos invertido en investigación de vanguardia, innovación y ampliación del acceso a la asistencia sanitaria para aquellos que más lo necesitan. La aprobación de los cursos de Medicina y Biomedicina de la Faculdade Sírio-Libanês con las máximas calificaciones del MEC, nuestra subida en el ranking Newsweek, nuestro liderazgo continuo en el Ranking Merco y nuestra certificación como Top Employer son reconocimientos importantes al trabajo realizado en todos nuestros frentes de acción.

Nuestra vocación por formar nuevos profesionales se ha reafirmado mediante programas de prácticas y residencias, incentivos a la investigación y colaboraciones internacionales. También hemos establecido asociaciones con instituciones de prestigio, como la Academia Erbe, la Universidad de Coimbra y el Memorial Sloan Kettering Cancer Center, que sin duda impulsarán la producción de conocimiento científico en el área.

En el ámbito administrativo, se reafirmó la solidez y transparencia de nuestra gestión con la renovación del Sello Pro Ética. Seguimos siendo el único hospital reconocido con este sello por la Contraloría General de la República.

Otro gran motivo de orgullo es la expansión del Instituto Sírio-Libanês de Responsabilidade (IRSSL), del que somos patrocinadores. Por medio del mismo, actualmente somos responsables de la gestión de más camas públicas que privadas, ampliando el acceso a una medicina de excelencia y reforzando nuestra esencia filantrópica.

En línea con nuestra planificación estratégica, inauguramos nuestro propio Laboratorio de Análisis Clínicos, con la tecnología más avanzada en medicina diagnóstica, lo que responde a nuestro compromiso a largo plazo, de ofrecer más agilidad las decisiones de nuestro personal clínico y mejorar la experiencia de nuestros pacientes, especialmente en las unidades de cuidados críticos y urgencias.

Por último, nuestro Fondo Patrimonial, lanzado en 2022, cerró 2024 con cerca de R\$ 20 millones en donaciones; un resultado significativo, que lo convierte en el fondo con más activos en el segmento de la salud comparado con lo establecido por la ley de 2019.

Le invitamos a sumergirse en este Informe Integrado, que refleja nuestro respeto y gratitud a todos los que depositan su confianza en nuestros servicios, apoyan nuestras iniciativas y caminan con nosotros en este recorrido continuo de atención y excelencia.



**Denise Alves
da Silva Jafet,**
*Presidente de la Sociedade Beneficente de
Senhoras Hospital
Sírio-Libanês*

MENSAJE DEL *Comité Ejecutivo*

GRI 2-22

Finalizamos otro año logrando importantes avances para el Sírio-Libanês, para la salud de la sociedad y para el desafiante escenario del sector de la salud. Tuvimos importantes cambios en nuestro Comité Ejecutivo, que reforzaron nuestro compromiso con la excelencia en la atención, la innovación y la sostenibilidad. Incluso frente a las transiciones, seguimos centrados en ampliar nuestro impacto positivo en el sistema sanitario del país.

Hemos logrado importantes avances en el área de la educación. No sólo con la conclusión de los dos semestres de la Faculdade Sírio-Libanês, sino también con la obtención de la nota máxima del MEC el curso que estará disponible en breve, Biomedicina, y el futuro curso de pregrado en Medicina, para el que nos preparamos durante todo el año, durante cerca de 8 meses, con una comisión especializada trabajando en la elaboración de su plan de estudios.

La evolución de la práctica médica y los cambios estructurales también han sido significativos. Hemos creado el área de Valor en Salud,

que mejorará la prestación de la asistencia, promoviendo una mayor estandarización de los protocolos, una mayor eficiencia en la gestión de los costes y una mejor relación con los pacientes.

Otro movimiento estratégico fue la internalización del Laboratorio de Análisis Clínicos, que consolida un ecosistema integrado, garantizando mayor agilidad y precisión en los exámenes, con tecnología de punta y excelencia. También internalizamos el Banco de Sangre, proceso que se inició en 2024 y finalizó el 1º de marzo de 2025, reforzando nuestro ecosistema con una unidad de servicios más con el estándar Sírio-Libanês.

El hospital de Brasilia siguió expandiéndose y llegando cada vez a más pacientes, nuevos médicos acreditados y operadores sanitarios, un modelo de éxito que podría servir de referencia para futuras ampliaciones.

La innovación tecnológica en el Sírio-Libanês en 2024 fue en los quirófanos de Bela Vista, con la adquisición de nuevos robots y modernización, que redujeron el tiempo de recuperación y

aumentaron la precisión quirúrgica en las intervenciones de rodilla y cadera.

Este año también hemos realizado importantes colaboraciones en investigación y desarrollo, que han permitido intercambios con hospitales punteros de todo el mundo, como el Memorial Sloan Kettering Cancer Center para la investigación del cáncer y tratamientos innovadores de impacto mundial, como el estudio sobre protección cardiológica para pacientes oncológicos.

En 2024, seguimos firmes en nuestra misión de transformar vidas y contribuir a un sistema sanitario cada vez más innovador, accesible y humano.



**Fernando
Ganem,**
*Director Médico
General*

NUESTRO RECORRIDO en 2024



INICIO DE LAS PRIMERAS CLASES
DE LA

Faculdade
Sírio-Libanês



INVESTIGACIÓN DE PUNTA EN
ONCOLOGÍA EN COLABORACIÓN CON

El Memorial Sloan
Kettering Cancer
Center



COMIENZA LA INTERNALIZACIÓN DEL

Banco de sangre



APERTURA

Laboratorio interno
de análisis clínicos



Reconocimiento
internacional

Clinical Search Organization
(CRO) Prime site level, concedido
a sólo 54 centros de ensayos en
el mundo.



CREACIÓN DE LA

Asociación de Hospitales
Privados Filantrópicos
(Ahfip)



CREACIÓN DE LA

Oficina De Valor en
Salud

Refuerzo de la sostenibilidad
financiera, la eficiencia operativa
y la experiencia del paciente.



INICIO DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA
LA FINANCIACIÓN PROPIA DE

50 proyectos de
investigación
5 años

BUENAS PRÁCTICAS DE *Transparencia*

GRI 2-2 • 2-3 • 2-29 • 3-1 • 3-2

Por decimosexto año consecutivo, publicamos nuestro Informe Integrado, que presenta a la sociedad y a todos nuestros grupos de interés los avances de nuestra estrategia y gestión y los indicadores que demuestran la generación de valor de la Organización.

La elaboración de esta publicación implica el trabajo colaborativo y transdisciplinario de más de 120 profesionales de nuestro equipo que, a lo largo del año, rigen las iniciativas, las prácticas y sus indicadores de seguimiento.

Un proceso verificación externa independiente realizado por la auditoría Bureau Veritas, garantiza la fiabilidad y exactitud de la información presentada. El Consejo Damas de la Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês aprobó el informe, garantizando su calidad y pertinencia.

Orientadores

La publicación sigue las mejores prácticas globales de transparencia ESG, adoptadas de forma pionera a lo largo de los años, que impulsan nuestra continua evolución ante los principales retos del sector y de las empresas, con el fin de mitigar el impacto y crear soluciones más sostenibles.

<p><i>Desde 2009</i></p>  <p>Acceda al <u>Resumen del contenido GRI</u> para obtener más información sobre los indicadores y nuestros informes y, a lo largo de las páginas, identifique estos indicadores por el código GRI XXX-X.</p>	<p><i>Desde 2011</i></p>  <p>A la hora de elaborar nuestro inventario de emisiones, hemos adoptado la metodología GHG Protocol, con el sello de oro desde 2015. Más información sobre el desempeño en 2024 en la <u>página 111</u>.</p>	<p><i>Desde 2020</i></p>  <p>Visite el <u>Mapa de Capitales</u> para ver nuestra contribución a los temas y, en la portada de cada capítulo, los símbolos de las capitales que allí abordados.</p>	<p><i>Desde 2020</i></p>  <p>Ingrese al <u>Índice SASB</u> para conocer los indicadores del sector y nuestros informes y, a lo largo de las páginas, identifique los indicadores por el código SASB XX-XX-XX.X.</p>	<p><i>Desde 2020</i></p> <p>OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE</p> <p>Visite el <u>Mapa de los ODS</u> para conocer nuestra contribución en los temas y, en la portada de cada capítulo, los iconos de los ODS allí tratados.</p>
--	---	---	--	--

Estructura del Informe

Nuestro Informe Integrado se estructura sobre la base de los valores que nos guían cada día y que juntos forman el acrónimo SER:

Solidaridad
Excelencia
Resultados

La selección del contenido del informe se rige por la materialidad, un ejercicio analítico que se realiza cada dos años para identificar los temas en los que tenemos mayor potencial de generar valor o impacto negativo que, por lo tanto, deben ser el centro de nuestro seguimiento y estrategia ASG, en conexión con las directrices estratégicas de la Organización. Más información sobre la materialidad en las páginas 7 a 9 del [Informe Integrado 2023](#).

Temas materiales y ODS relacionados

1. Enseñanza, Innovación, Tecnología e Investigación



2. Calidad, Seguridad y Experiencia del Cliente



3. Compromiso Social



4. Promoción de la Salud y Prevención de Enfermedades



5. Ecoeficiencia Operativa



6. Cambio Climático



7. Diversidad, Equidad e Inclusión



8. Salud y Seguridad del Trabajador

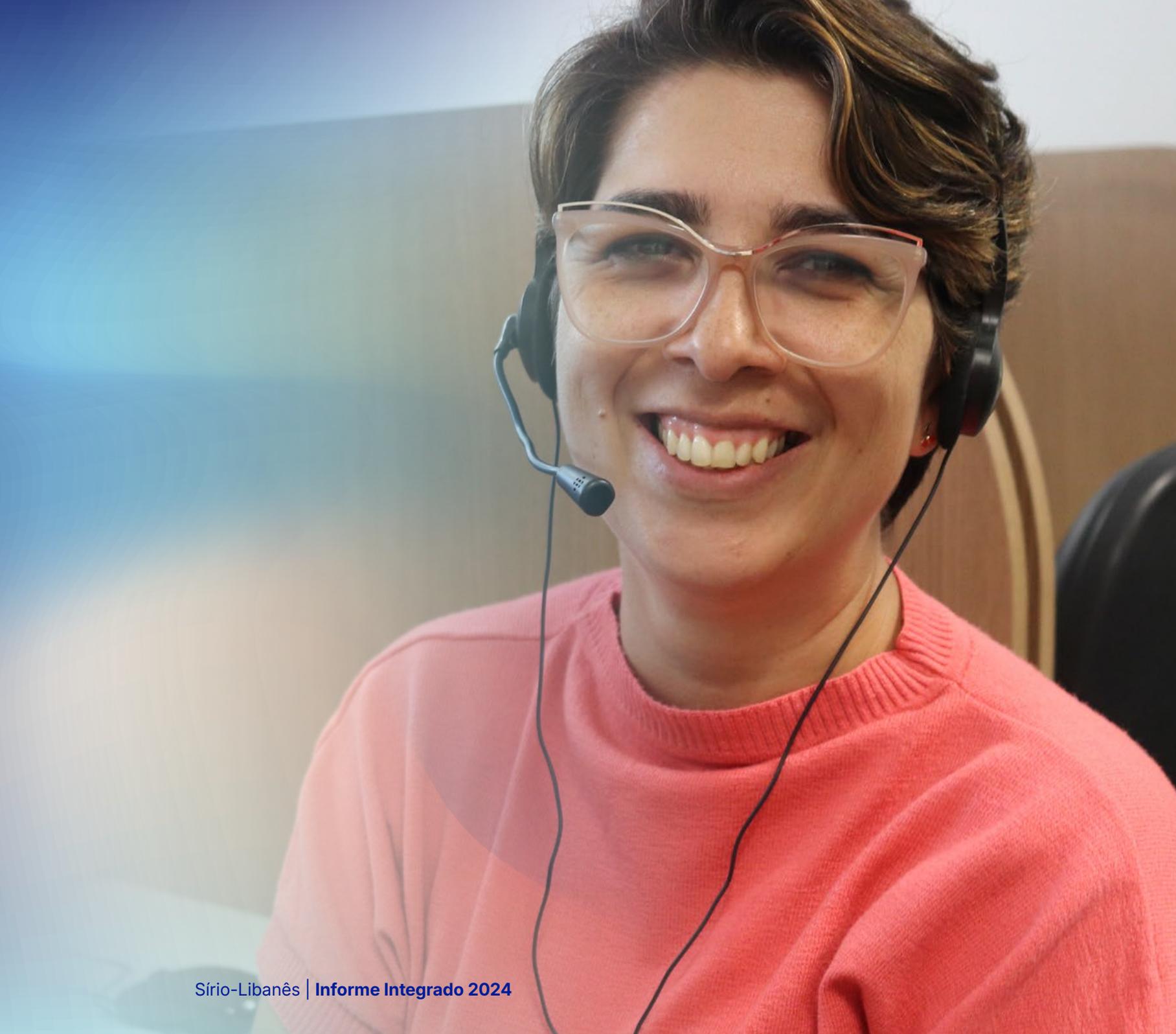


9. Liderazgo Transformacional



10. Acceso a la Salud





Cómo servimos a la sociedad

2.1 Legado filantrópico

2.2 Ecosistema de Salud

Capitales

ODS

LEGADO

Filantropico

GRI 2-1

Desde hace más de un siglo la filantropía es el faro que guía todo lo que hacemos. Ampliamos el acceso y la promoción de la salud y el bienestar de población con el mismo servicio en todas nuestras interacciones con las distintas partes interesadas.

Fue por el deseo de devolver algo al país que había acogido a la comunidad sirio-libanesa que un grupo de mujeres de esta colonia se unió para construir un hospital filantropico con sede en São Paulo, bajo la dirección de Adma Jafet, en 1921.

Ellas fundaron la Sociedade Beneficente de Senhoras y fueron en busca de apoyo voluntario y financiero para hacer realidad el sueño de construir el Sírio-Libanês.

Así nació una asociación sin ánimo de lucro, comprometida con la responsabilidad

social, que seguiría consolidando el espíritu pionero, la excelencia y la atención humanizada. Hasta hoy, la Sociedade, a través de su Fondo Patrimonial, sienta las bases para que sigamos siendo una institución filantropica, dando continuidad al legado.

Con la financiación de un grupo de donantes, empezaron a construir el primer edificio en 1931, que no se inauguraría como hospital hasta 1965, con mucha determinación y persistencia después de décadas de obstáculos debidos al contexto sociopolítico mundial.



Más información

en la *línea de tiempo* que cuenta nuestra historia.



ECOSISTEMA *de Salud*

GRI 2-1 | 2-6

A lo largo de los años, hemos unido fuerzas con el Instituto Sírio-Libanês de Responsabilidad Social y el Fondo Patrimonial, a través de la filantropía estratégica para un mayor impacto social en la salud, guiados por el propósito de ofrecer una vida plena y digna a un número cada vez mayor de personas.

Cómo servimos
a la sociedad



Fondo Patrimonial

Creado en 2022, el Fondo Patrimonial Sírio-Libanês se centra exclusivamente en generar un legado.

Más información
en [Fondo Patrimonial](#).

Compromiso Social

El modelo de gestión del Sírio-Libanês refuerza su compromiso con la salud, la vida y la filantropía, equilibrando la generación de ingresos a partir de una excelente atención privada con el apoyo a la salud pública por medio del Instituto Sírio-Libanês de Responsabilidad Social (IRSSL).

Por medio de nuestra labor filantrópica, incidimos y gestionamos más camas públicas que privadas, ampliando nuestra excelencia para contribuir a la asistencia sanitaria en Brasil.

Más información
en el [capítulo Solidaridad](#)

Atención Clínica y Asistencial

Con nuestros dos complejos hospitalarios y seis unidades especializadas en São Paulo y Brasília, prestamos asistencia clínica en más de 60 especialidades médicas. Más información en el capítulo Excelencia.

Panorama de actuación en 2024

180.000

pacientes/día

134.500

pacientes atendidos
en urgencias

39.400

internaciones

75.900

pacientes tratados
en oncología

26.600

pacientes operados

689

camas

81,4%

de ocupación



**Infórmese sobre los servicios
ofrecidos en nuestros
hospitales y unidades**

<https://hospitalsiriolibanes.org.br/unidades/>

Medicina diagnóstica

En noviembre de 2024, el Sírio-Libanês inauguró su propio laboratorio de análisis clínicos, marcando un paso significativo hacia la medicina personalizada.

El laboratorio, creado en un período de 18 meses, tiene como objetivo transformar la experiencia del paciente y optimizar los diagnósticos médicos, reforzando el liderazgo del Hospital Sírio-Libanês en medicina personalizada. Con una línea de procesamiento de muestras de rutina para el Centro de Diagnóstico y una línea exclusiva para la atención de urgencias, la nueva estructura nos aporta importantes avances para una atención más personalizada y eficiente.

Con una infraestructura completamente nueva centrada en la eficiencia y la calidad, se considera el laboratorio en funcionamiento más avanzado de Brasil.

Estos avances consolidan al Sírio-Libanês como referencia en diagnóstico clínico y contribuyen para la mejora de los resultados clínicos, en línea con su compromiso permanente con la innovación médica y la excelencia en la atención al paciente.



Universidad

Nuestra historia con la enseñanza y la investigación viene de lejos. En 1978 se fundó el Centro de Estudios e Investigación, que con el paso de los años se ha transformado en el Instituto de Enseñanza e Investigación (IEP) y ahora, en 2024, se ha establecido como escuela superior, con cursos de licenciatura y, muy pronto, con graduación en medicina.

Investigación

Desarrollamos investigación médica y tecnologías innovadoras que salvan vidas cada día.

Nuestros programas de maestría y doctorado, calificados actualmente con un 5 (Muy Bueno), cuentan con 250 graduados, 150 estudiantes actuales y una significativa participación de profesores del personal clínico.

Orientada por el impacto social, la investigación en el Sírio-Libanês tiene una aplicabilidad del 100%: los proyectos se seleccionan en función de su impacto práctico en la asistencia y todos contribuyen, directa o indirectamente, a la transformación de la medicina.

Mucho más allá de la asistencia, el Sírio-Libanês siempre ha buscado la innovación y la investigación científica, incorporando la estructura de Enseñanza e

Investigación a la rutina hospitalaria, transformando el conocimiento científico en cuidados prácticos y asistencia para toda la sociedad.

En 2024, establecimos importantes alianzas, como con el Memorial Sloan Kettering Cancer Center, para investigación de punta en oncología, y con la Universidad de Coimbra, para intercambios académicos, cursos de extensión y prácticas internacionales.

Ética y responsabilidad

El compromiso de Sírio-Libanês con la realización responsable y ética de la investigación está garantizado por el Comité de Ética en Investigación (CEPesq), órgano independiente acreditado por la Comisión Nacional de Ética en Investigación (Conep), y por el Comité de Ética en la Utilización de Animales (CEUA).

El CEPesq se encarga de evaluar y supervisar los proyectos donde intervienen seres humanos, garantizar el cumplimiento de las directrices nacionales e internacionales y cuidar por los derechos y la seguridad de los participantes.

El CEUA evalúa los protocolos de investigación con animales, garantizando el cumplimiento de las normas legales y fomentando métodos alternativos.

Panorama de la actuación en 2024

416

trabajos publicadas

13.800

citas en artículos científicos

250

pacientes incluidos en la investigación

Desde su fundación en 1978

3.773

artículos científicos publicados

100.100

citas de la comunidad científica

Enseñanza

En 2024, iniciamos las primeras clases en la Faculdade Sírio-Libanês, un hito estratégico en la expansión de nuestro impacto educativo, reforzando nuestro compromiso con la difusión del conocimiento, la formación de profesionales y la contribución a la salud en el país.

La Faculdade atiende a distintos perfiles de profesionales sanitarios, desde los que buscan formación continua hasta los que desean progresar en su carrera académica y asistenciales.

Estos programas se desarrollan en sinergia con el hospital, lo que garantiza que los estudiantes tengan acceso a infraestructuras de vanguardia y puedan aplicar su aprendizaje directamente a la práctica asistencial. Los estudiantes tienen la oportunidad de participar proyectos de investigación, innovación y filantropía, ampliando el impacto en la sociedad de los conocimientos generados en la Faculdade.

Actualmente existen dos unidades presenciales, en São Paulo y Brasília, así como una sólida estructura de enseñanza a distancia, que amplía el acceso al conocimiento y democratiza la educación. Más información en el capítulo dedicado a la excelencia.

Cartera académica:



graduación



curso de posgrado lato sensu



curso de posgrado stricto sensu



especialidades



programas de residencia médica y multidisciplinaria



fellowships



cursos de formación continua.



Más información en
<https://faculdadesiriolibanes.org>



**FACULDADE
SÍRIO-LIBANÊS**

+800 estudiantes

lato sensu de postgrado

+130 estudiantes

en graduación

+13.000

estudiantes en cursos cortos en las áreas de Medicina, Multidisciplinaria y Gestión

**Máximas
calificaciones del
MEC**

en cinco programas de licenciatura: Psicología, Enfermería, Fisioterapia, Medicina y Biomedicina (a partir de 2025).

Salud de la población

SASB HC-DY-240a.1

Desde 2017, contamos con la unidad de negocios Salud de la Población, que ofrece a las empresas soluciones para aumentar el acceso de sus empleados a la asistencia sanitaria, por medio de la atención primaria con estándar de la excelencia del Sírio-Libanês.

Con un servicio personalizado y humanizado, ofrecemos una amplia gama de servicios de atención integral:

- Gestión de la salud de la población, con control de los indicadores sanitarios y programas de prevención y seguimiento continuo.
- Medicina Preventiva y Chequeos Ejecutivos, con evaluaciones completas y planes de atención individualizados.
- Programas de Atención Primaria de Salud (APS), reforzando el primer nivel de atención y reduciendo la necesidad de intervenciones más complejas.

- Telemedicina y monitorización a distancia, que proporcionan mayor accesibilidad y seguimiento continuo de los pacientes.
- Atención domiciliaria, que lleva la atención médica y multidisciplinaria a la comodidad del hogar del paciente.

En 2024, empezamos a cubrir, entre otros, Petrobras Salud, lo que nos llevó a más de 400.000 vidas cubiertas.

Panorama en 2024

 **400.000 vidas cubiertas**
+300% vs. 2023

 **+90,2% de resolución**
(casos resueltos en la propia consulta)
+0,2 pp vs. 2023

 **+86,4 NPS (indicador de satisfacción)**
-4,6 puntos frente a 2023



Sostenibilidad del sistema sanitario y acceso a la atención sanitaria

La unidad lleva los estándares de excelencia del Sírio-Libanês a un mayor número de personas, ofreciendo una atención continua y coordinada de forma más accesible, garantizando una mayor eficiencia en el acompañamiento de los pacientes y contribuir a la sostenibilidad de los sistemas de salud.

Gracias al vínculo entre los equipos y los pacientes, y a un enfoque individualizado y continuo, podemos lograr mejor comprensión de los riesgos y problemas de salud.

De este modo podemos evitar costes innecesarios, reducir los reclamos al seguro médico y optimizar la atención reduciendo el número de visitas a especialistas, urgencias, exámenes y otros procedimientos.



Cómo avanzamos

3.1 *Generación de valor*

3.2 *Gobernanza organizativa*

3.3 *Gestión de riesgos*

ODS RELACIONADOS:

Capitales relacionadas:

GENERACIÓN DE *Valor*

Estrategia que nos moviliza

En 2022, iniciamos la Trayectoria SER HSL+100 "Nuestra Esencia y la Estrategia que nos Moviliza", rebautizada en 2024 como Trayectoria SER Sírio-Libanês, nuestra planificación estratégica, destinada prepararnos para los próximos 100 años.

El plan estratégico se revisa anualmente para estar a la altura del dinamismo del sector sanitario y de Brasil, estudiando cómo poner en práctica las directrices y tratar de alcanzar los retos en dos frentes:

Eficiencia para generar valor a corto plazo

- Ingresos
- Compras y suministros
- Operativos
- Administrativo

Crecimiento de la organización

- Expansión en especialidades estratégicas, con nuevas unidades y mayor capilaridad geográfica.
- Ampliación de las operaciones de atención primaria, con la unidad de Salud de la Población.
- Crecimiento en el segmento de la enseñanza

Vea en la infografía de la derecha los aspectos más destacados en nuestra generación de valor a lo largo de 2024 y, en la página siguiente, el Recorrido Ser Sírio-Libanês.

Infografía interactiva

Pase el ratón por encima de los iconos para leer sobre los valores de cada capital.



ESENCIA

PROPÓSITO

Una vida plena y digna.

VISIÓN ESTRATÉGICA

Excelencia en filantropía y salud de alta complejidad en América Latina.

VALORES

Solidaridad, Excelencia y Resultados.

AMBICIÓN

Para 2030, duplicar nuestra capacidad de servicio a las personas para SER el ecosistema de salud más importante de América Latina, a través de la excelencia, la sostenibilidad y el impacto social.

VÍAS DE CRECIMIENTO

Consolidación y crecimiento de la operación actual, ampliando el impacto social, con un mayor enfoque en especialidades estratégicas (Cardiología, Oncología y Ortopedia)

Mayor acceso y capilaridad geográfica y digital

Integración del recorrido del cliente

Consolidar el ecosistema académico

Diversificación de las fuentes de ingresos y nuevos negocios

BATALLAS

Garantizar la sostenibilidad financiera

Acelerar el crecimiento y ampliar el acceso al ecosistema sirio-libanés

Reforzar la marca y la reputación

Aumentar la captación, fidelización y retención de clientes

Comprometer, fidelizar y generar valor para el personal clínico

Garantizar la excelencia clínica y operativa

Acelerar el impacto ESG positivo

Promover la tecnología y la innovación en la cadena de valor

Generar conocimiento, formar y retener a los mejores talentos

Garantizar una cultura que haga posible la estrategia

2022-2030



SÍRIO-LIBANÉS

GOBERNANZA

Organizativa

GRI 2-9 • 2-10 • 2-12 • 2-13 • 2-14 • 2-17



La gobernanza del Sírio-Libanês es la base que garantiza la solidez, transparencia y excelencia de la institución en todos sus frentes.

Estructurada sobre principios éticos y de cumplimiento, nuestra gobernanza garantiza que cada decisión tomada esté alineada con el propósito de la Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês, promoviendo el impacto social, la innovación en salud y la sostenibilidad.

Nuestro modelo de gobernanza integra varias instancias estratégicas, presentadas a continuación, que garantizan un entorno de gestión responsable y participativo, con representación del cuerpo directivo, clínico y académico.

Consejo consultivo

Se compone de 61 consejeras efectivas, miembros de la Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês, y de hasta seis consejeras suplentes, con mandato de tres años y es responsable por:

- Elegir a los miembros de la Junta de Damas y nombrar a los miembros del Consejo de Vigilancia y a los miembros de sus comités consultivos.
- Apreciar anualmente los estados financieros y el informe anual de actividades de la institución.
- Ratificar las decisiones de la Dirección relacionadas a las actividades vinculadas con la marca y las asociaciones con terceros.

Junta de Damas

Está formado por 14 directoras voluntarias que se reúnen semanalmente y son elegidas cada tres años por el Consejo de Administración función, de sus competencias y propuestas para la gestión de la organización.

El Consejo de Damas recibe formación periódica sobre diversos temas relevantes para la consecución de la estrategia de la Organización y para los retos a los que se enfrentan el sector y la sociedad, la lucha contra el fraude y la corrupción, la sostenibilidad financiera, medioambiental y social, la cultura y la estrategia organizativa.

Consejo de Administración

GRI 405-1

Nombrado por el Consejo de Damas, está compuesto por 12 miembros voluntarios, cuatro de los cuales son independientes con experiencia en gestión administrativa u hospitalaria, cuatro médicos del personal clínico y cuatro miembros del Consejo de Damas. Todos los miembros tienen más de 50 años, el 66,7% son hombres y el 33,3% mujeres. Sus principales funciones son asesorar al Consejo de Damas, con recomendaciones sobre temas de gestión de la institución y en relación con la contratación del Director General y del Director Médico, ratificadas por el Consejo de Damas.

Comités y comisiones

El Comité de Integridad y Conducta, creado en 2017, depende directamente de la Junta Ejecutiva de Damas, lo que garantiza que tenga la independencia necesaria para investigar e informar sobre cuestiones de integridad sin interferencias indebidas de niveles jerárquicos intermedios.

Además del Comité de Integridad y Conducta, el Consejo de Administración cuenta con siete comités consultivos, las Comisiones de Esencia, de Tesorería, de Captación de Fondos, de Compromiso

Social, el Médico, de Relaciones Médicas y el de Obras, que examinan previamente las cuestiones evaluadas por el Consejo de Damas para optimizar el proceso de toma de decisiones.

Con el mismo fin, el Consejo de Administración cuenta con seis comités consultivos: el Comité de Auditoría y Riesgos, el Comité de Finanzas, el Comité de Excelencia Organizativa, el Comité de Experiencia del Paciente, el Comité de Docencia e Investigación, el Comité de Innovación y Tecnología y el Comité de Calidad y Seguridad.

Consejo Fiscal

Examina los estados financieros anuales para garantizar la regularidad de la rendición de cuentas de la institución. Es nombrado por el Consejo de Administración cada tres años y está compuesto por tres miembros titulares y tres suplentes, formados en Contabilidad o Administración de Empresas, o con amplia experiencia en el área contable y/o de gestión empresarial.

Comité Ejecutivo

Formado por los directores no estatutarios de cada departamento de Sírio-Libanês, el Comité Ejecutivo es responsable

de la gestión de las operaciones de la institución, su sostenibilidad y la integridad de sus procesos.

Los principales asuntos de la institución son debatidos en reuniones semanales por los miembros del Comité Ejecutivo.

La función ejecutiva la ejercen el Director General (CEO) y el Director (CMO), dedicados respectivamente a la gestión administrativa y financiera de la institución y a garantizar un excelente rendimiento clínico y asistencial.



Gobernanza clínica

En el ámbito del gobierno clínico, el Sírio-Libanês mantiene comités jurídicos, según lo determinado por las normas de los Consejos Médicos Federal y Regionales, y comités consultivos, de acuerdo con las demandas técnicas identificadas por la institución.

A excepción del Comité de Ética Médica, que es un órgano de apoyo Consejo Regional de Medicina del Sírio-Libanês, los demás comités dependen del Director Clínico - un representante de los miembros del personal clínico elegido para representarlos ante el cuerpo directivo del SBSHSL - y del Director de Gobernanza Clínica - el Director Técnico responsable de los aspectos formales del funcionamiento del Sírio-Libanês ante los Consejos Regionales de Medicina y las autoridades sanitarias.

Sostenibilidad estratégica

El Consejo de Damas cuenta con el apoyo del CEO y del CMO para gestionar el impacto de la organización en la economía, en el medio ambiente y en las personas, basándose en los principios de buena gobernanza establecidos por el Instituto Brasileño de Gobierno Corporativo (IBGC): equidad, *accountability*, responsabilidad corporativa y transparencia.

Los ejecutivos rinden cuentas ante la Junta Damas y, de este modo, garantizan un trato justo a las partes interesadas implicadas en los procesos, además de actuar con responsabilidad y seguir las normas internas y auditadas de rendición de cuentas.

Centro de Sostenibilidad Estratégica

Contamos con un centro dedicado a la gestión de la sostenibilidad, que se reúne mensualmente con el objetivo de dirigir y supervisar la gestión del impacto:

- *Compromiso social*
- *Legalidad, conformidad y controles internos*
- *Personas y cultura organizativa*
- *Asistencial*
- *Logística, infraestructuras e instalaciones;*
- *Gobernanza clínica*
- *Financiera;*
- *Superintendente de Filantropía*
- *Responsable de sostenibilidad*

Dos miembros externos independientes voluntarios

Gobernanza en la Enseñanza

En 2024, rediseñamos la Gobernanza de las actividades de enseñanza. Bajo la estructura de la Faculdade Sírio-Libanesa de Ciências da Saúde (FSL), se crearon la Comisión Académica de Enseñanza, la Comisión Académica de Investigación y la Comisión Propia de Evaluación, dependientes de la Junta Directiva de la FSL.

El Consejo de Administración informa al Consejo y a la Comisión de Enseñanza e Investigación, que asesora al Consejo de Administración Sírio-Libanês.

Esta estructura también garantiza que el cuerpo docente y los estudiantes estén representados en las decisiones sobre la dirección, el seguimiento y los incentivos de la FSL.



Más información

sobre los miembros de cada órgano en nuestro [sitio web](#).



GESTIÓN DE *Riesgos*

GRI 2-25

La gestión de riesgos en el Sírio-Libanês es un pilar esencial para garantizar la seguridad, la continuidad operativa y el cumplimiento de las mejores prácticas del sector.

Nuestro compromiso es identificar, evaluar y mitigar los riesgos, reforzando la gobernanza y protegiendo a nuestros pacientes, empleados y la sostenibilidad de la institución.

Para ello, el área de Control Interno, con la verificación de Auditoría Interna y la evaluación del Comité de Auditoría, revisa anualmente nuestra matriz de riesgos, que se basa en cinco categorías principales: operativos, estratégicos, asistencial, de cumplimiento, cibernéticos y financieros.

El Comité de Auditoría, compuesto por cuatro miembros independientes, presenta la al Consejo de Administración para su aprobación y supervisión y, a continuación, asesora al Comité Ejecutivo sobre la gestión del impacto.

La visión de riesgos se complementa con el Comité de Gestión de Riesgos de Terceros, que analiza los riesgos de reputación, financieros, jurídicos, ambientales, reglamentarios y de integridad de los proveedores y prestadores de servicios, evaluando continuamente su conformidad con las normas institucionales y reglamentarias, mitigando los impactos que puedan comprometer la seguridad y la eficiencia de los servicios prestados.

Se compone de las Direcciones de Finanzas, Logística, Infraestructuras e Instalaciones, y de las Direcciones Jurídica, de Cumplimiento y de Auditoría.

Gestión de Riesgo Jurídico e Impactos Institucionales

La gestión del riesgo jurídico es fundamental para proteger la integridad financiera y la reputación institucional. Para ello, contamos con un Grupo de Gestión de Riesgos Jurídicos, que analiza y mitiga los impactos relacionados con los procedimientos judiciales y administrativos.

Este grupo está formado por representantes de las áreas de Gestión de Riesgos, Ombudsman, Jurídica, Auditoría Contable, Seguros, CCIH (Comité de Control de Infecciones Hospitalarias) y Finanzas.

En 2024, se incorporaron al grupo representantes de la Dirección Asistencial y de Gobernanza Clínica, reforzando la integración entre áreas estratégicas de la institución.

Gestión de acontecimientos adversos y planes de acción

La gestión de los acontecimientos adversos es uno de los pilares de la mejora continua en el hospital. Cada acontecimiento notificado se analiza en detalle, generando planes de acción específicos para mitigar los riesgos y evitar que se repitan. Estas iniciativas se supervisan y revisan periódicamente para garantizar la eficacia de las medidas aplicadas.

Para reforzar el aprendizaje organizativo y fomentar una cultura de seguridad, celebramos reuniones quincenales con dirigentes y empleados. Durante estas reuniones, evaluamos los eventos adversos, compartimos las mejores prácticas y alineamos las estrategias para mejorar la atención y la gestión de los riesgos operativos.

Además, priorizando la transparencia y la comunicación con nuestros pacientes en casos de acontecimientos adversos significativos celebramos reuniones de Divulgación, garantizando un diálogo abierto y humanizado entre el equipo asistencial, el paciente y su familia.

Este proceso permite aclarar dudas, ofrecer apoyo y reforzar la confianza en la atención prestada.



Compromiso con la Seguridad y la Sostenibilidad

La gestión de riesgos en el Sírio-Libanês está alineada con las mejores prácticas mundiales, garantizando un ambiente hospitalario seguro, transparente e innovador.

Nuestro compromiso va más allá de la mitigación de riesgos: buscamos continuamente la mejora de nuestras metodologías, promoviendo una gobernanza eficiente y preparada

para afrontar futuros retos.

Creemos que una cultura del riesgo bien estructurada refuerza la sostenibilidad de la organización, mejora la experiencia del paciente y garantiza una atención de excelencia.



Ética e integridad

GRI 2-15 • 2-24 • 205-2

En el Sírio-Libanês, las actitudes reflejan valores y, partiendo de esta premisa, nuestro Código Conducta establece el respeto como base de todas nuestras relaciones con los empleados, personal clínico, pacientes, familiares, socios comerciales, órganos gubernamentales, sociedad civil; el respeto medio ambiente, la libre competencia, la privacidad y la protección de datos

Nuestras políticas internas reafirman nuestro compromiso innegociable con la ética, la integridad y la transparencia, y refuerzan nuestras prácticas contra la corrupción, el fraude, la competencia, la discriminación y el acoso, así como los procedimientos para declarar, analizar y tratar los casos de conflicto de intereses.

En 2024, como parte del seguimiento y mejora del Programa de Conformidad, se revisó la matriz de riesgos de Conformidad, un importante proceso de comprensión y mapeo de los principales riesgos, desde el punto vista de la Conformidad,

a los que está sujeta el Sírio-Libanês.

El análisis de riesgos es un pilar del Programa de Conformidad, por medio del cual el área de Conformidad puede establecer planes de acción específicos para mitigar los riesgos más sensibles.

Además, se creó el Programa de Multiplicadores de Conformidad para reforzar la cultura de ética e integridad, aumentar el compromiso de los empleados en las acciones de cumplimiento y tratar de mejorar continuamente el Programa de Conformidad.

En el Código de Conducta, reforzamos que nuestro propósito, visión y valores están guiados por la ética y la integridad, y reiteramos, en nuestra política anticorrupción - relaciones con agentes públicos, directrices y la relevancia de los controles relacionados con la participación en licitaciones, gestión y ejecución de contratos administrativos, de acuerdo con la Ley Anticorrupción (Ley nº 12.846/13) y el Decreto nº 11.129/22, así como las mejores prácticas.

También mejoramos los procedimientos de denuncia de irregularidades, reforzando, entre otras medidas, las destinadas a la rápida interrupción de irregularidades, hacer frente a posibles conflictos de intereses, proteger al denunciante y llevar a cabo una investigación de forma independiente.

El Sírio-Libanês continúa siendo el primer y único hospital, hasta el momento, en recibir la certificación de empresa Pro-Etica (2020-2021 y 2022-2023) de la Contraloría General de la Unión (CGU). Cabe destacar que, en nuestra Encuesta de Clima, la Dimensión Ética y Conformidad fue la 2ª dimensión más favorablemente recibida en el Sírio-Libanês, lo que demuestra la fiabilidad y eficacia del Programa de Conformidad.

Código de conducta

GRI 2-15 • 2-23 • 2-24

El Código de Conducta es la principal guía de conducta para todos en Sírio-Libanês.

Por medio de este Código, se establece que todas las acciones y decisiones de los miembros, en el ejercicio de sus funciones, serán tomadas y conducidas

con integridad y transparencia, salvaguardando los mejores intereses de Sírio-Libanês y de acuerdo con la legislación brasileña vigente, así como otras políticas y normas internas.

Para garantizar la difusión de las normas de conducta del Sírio-Libanês, todos los empleados deben realizar el EaD del Código de Conducta.

Evaluación de proveedores

GRI 2-6 • 2-29 • 414-1 • 414-2

En el Sírio-Libanês, nos comprometemos a que la contratación de terceros se realice de forma imparcial, prevaleciendo siempre la elección basada en especificaciones técnicas, siempre las normas internas y que mejor respondan a las necesidades de Sírio Libanês.

Antes de contratar, mantenemos nuestro proceso de análisis de riesgos de terceros, buscando identificar, analizar y mitigar cualquier riesgo derivado de las relaciones con cualquier aliado de negocios. Al analizar los riesgos de terceros, impulsamos la cultura de la ética y la integridad en toda la cadena de valor.

Canal de Denuncias

GRI 2-23 • 2-25 • 2-26

El Canal de Denuncias es una de las herramientas esenciales para reforzar una cultura ética y transparente en la gestión y en las relaciones con todas las partes interesadas.

También es un pilar fundamental para la eficacia del Programa de Conformidad y una herramienta esencial para la gobernanza de las organizaciones, no sólo para mantener la transparencia, sino también para la reducción de los riesgos.

En 2024, destacamos que nuestro Canal de Denuncias es una herramienta para registrar situaciones que puedan estar relacionadas a actos de corrupción, fraude y otras irregularidades previstas en la Ley nº 12.846/2013, reforzando la cultura de ética e integridad y previniendo los riesgos de corrupción y fraude.

Es importante destacar que los reportes se pueden hacer de forma anónima en nuestro Canal de Denuncias y toda la información proporcionada por el denunciante será investigada de forma confidencial por el Sírio-Libanês y no se permitirá ningún tipo de represalia.

 Sitio web: www.contatoseguro.com.br/siriolibanes

 Teléfono: 0800-602-6907



Solidariedad

4.1 Ciclo de impacto social

4.2 Contribución a la salud pública

4.3 Apoyo a las comunidades

4.4 Educación en salud, ciencia e investigación

ODS RELACIONADOS:

Capitales relacionadas:

CICLO DE IMPACTO

Social

GRI 3-3

El Sírio-Libanês es reconocido como uno de los mejores ecosistemas en salud del mundo, referencia en excelencia médica, enseñanza, innovación y cuidados de alta complejidad.

Como institución filantrópica, la solidez financiera del Sírio-Libanês, fruto de esta excelencia, nos permite ampliar el acceso de la población a una asistencia sanitaria de calidad, beneficiando a miles de personas - independientemente de su condición socioeconómica – por medio de acciones gratuitas de asistencia, investigación, innovación y educación en salud.

Cuanto más avancemos en nuestro trabajo en la sanidad privada, más podremos impulsar nuestras acciones en la sanidad pública.

Esta prestigiosa trayectoria se construyó por medio de un modelo de gestión sostenible que combina la excelencia en la sanidad privada con el compromiso con la filantropía y la salud, potenciando nuestro impacto social con la Faculdade Sírio-Libanês y el Instituto Sírio-Libanês de Responsabilidad Social.

La sinergia entre excelencia asistencial y compromiso social es lo que impulsa nuestros proyectos, llevando atención especializada a quienes más la necesitan.

Con esta visión, combinamos recursos financieros, conocimiento y tecnología para crear soluciones que transformen vidas y promuevan el bienestar gran escala, generando un impacto directo en la mejora de la calidad de vida de la población, especialmente de las comunidades en situación de vulnerabilidad social.

Durante décadas, nuestros proyectos han aportado salud, educación, cultura y generación de ingresos a familias socialmente vulnerables y a comunidades próximas a nuestras operaciones.

Conozca los principales proyectos en este sentido en los capítulos siguientes.

Fondo Patrimonial

El Fondo Patrimonial del Sírio-Libanês es pionero en el sector de la salud en Brasil, centrado exclusivamente en la generación de un legado para la Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês (SBSHSL), la Organización Gestora busca garantizar la sostenibilidad de la institución, ampliando su contribución al futuro de la salud y generando un impacto duradero en la sociedad por medio de la filantropía.

Basada en la solidez de dotaciones internacionales, respaldada por el marco legal brasileño y con una estructura de gobierno corporativo compuesta

por Asociados, Consejo de Auditoría, Consejo de Administración, Comité de Inversiones y Auditoría Externa.

La Organización Gestora del Fondo Patrimonial de la Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês (OGFP-SBSHSL) fue creada el 13 de diciembre de 2021, de acuerdo con la Ley nº 13.800/2019, con el objetivo de constituir y gestionar un fondo patrimonial dedicado exclusivamente al apoyo a la SBSHSL y a sus proyectos sociales en las áreas de salud, educación e innovación.

En 2024, el Fondo Patrimonial alcanzó un patrimonio de R\$18.836.870,00 y se crearon dos fondos de finalidad específica, identificados como "Fondo de Becas para Jóvenes Científicos" y "Centro de Investigación para el Desarrollo de Terapias Avanzadas".

Fondos especiales

Becas de estudios para jóvenes talentos de la salud

La filantropía estratégica del Hospital Sírio-Libanês continuó destacándose en la Facultad de Ciencias de la Salud, becando jóvenes talentosos en situación de vulnerabilidad socioeconómica. En 2024, se concedieron un total de 28 becas los cursos de Enfermería, Psicología y Fisioterapia.

El Fondo del Patrimonio Sírio-Libanês financió íntegramente los estudios de tres becarios del curso de Enfermería. En 2024, el importe de los fondos asignados fue de R\$ 88.560,00. Con el apoyo continuo sus donantes, el Fondo mantiene su compromiso de incentivar y apoyar a los nuevos talentos que deseen ingresar en la Facultad Sírio-Libanesa de Ciencias de la Salud en los próximos semestres.

Las becas garantizan el pago íntegro de la matrícula durante todo el curso.

Becas para jóvenes científicos

El avance del conocimiento el área de la salud, impulsado por este fondo específico, se traducirá en mejoras en la atención médica y beneficios para la sociedad en su conjunto. Las investigaciones realizadas han contribuido a cualificación de los profesionales de la red y también repercutirán en los pacientes del SUS.

Además de fomentar la innovación científica, la oferta de becas pretende retener a los jóvenes investigadores en el país y atenuar la fuga talentos a mercados extranjeros.

En 2024, creamos un fondo especial para financiar investigación destinadas a cubrir gastos de manutención de estudiantes de maestría, doctorado y posdoctorado que participen más estrechamente en actividades de investigación en salud para 12 becas de 2025 a 2029.

El importe de los fondos aportados este año ascendió a R\$ 3.553.459,20.

Centro para el Desarrollo de Terapias Avanzadas

Este proyecto pretende crear un centro (estructura física y humana) para desarrollo y la incorporación de terapias avanzadas. También pretende establecer asociaciones con empresas farmacéuticas y biotecnológicas para el desarrollo de terapias, aprovechando la experiencia y la infraestructura del Hospital Sírio Libanês en ensayos clínicos.

El Centro de Investigación para el Desarrollo Terapias Avanzadas comenzó centrándose en el tratamiento de enfermedades hematológicas (leucemias y linfomas) y reumatológicas.

El objetivo para los primeros 18 meses es construir el Centro de Terapias Avanzadas y realizar estudios para el desarrollo e incorporación de dos nuevas terapias en los próximos cinco años.

El Fondo Patrimonial es más que una inversión financiera. Es un legado que transforma vidas para que, juntos, podamos construir un futuro más sano e innovador!

En 2024, creamos un fondo para fines especiales y el monto fondos aportados este año fue de R\$ 9.700.000,00.

Proyecto financiado por el Fondo Patrimonial en 2024

Reconstrucción Mamaria Estrelas Rosas

En 2024, los ingresos libres del Fondo del Patrimonio Sírio-Libanês se destinaron al proyecto de Reconstrucción Mamaria Estrelas Rosas.

Esta iniciativa, llevada a cabo por el Centro Ambulatorio de Filantropía, ofreció acogida y cuidados a mujeres atendidas por el SUS que se han enfrentado a un cáncer de mama y necesitan procedimientos como reconstrucción mamaria, sustitución de prótesis, mamoplastia y tatuaje de aureolas, entre otros.

El proyecto continuó atendiendo a las mujeres, garantizando un apoyo continuo y especializado para su recuperación y bienestar. Impacto social del proyecto desde abril de 2022 hasta diciembre de 2024:

- +2.900 consultas médicas y multidisciplinarias
- +1.500 pruebas de imagen y laboratorio
- +190 intervenciones quirúrgicas
- Cerca de R\$ 3 millones aplicados en el proyecto desde 2022

El monto de los fondos aportados este año fue de R\$ 135.007,40, lo que incluye cerca de R\$ 3 millones en montos ejecutados en el proyecto desde 2022.

Para más información o donaciones

hable con nosotros:

fundopatrimonial@hsl.org.br



Captación de fondos

Somos una organización filantrópica y contamos con el apoyo de donantes desde nuestra fundación.

Para conectar a nuestra institución con personas y empresas interesadas en financiar iniciativas que promuevan la salud en distintos frentes, contamos con el área de Inversiones Sociales, que se encarga de recaudar fondos y destinarlos a los proyectos apoyados.

El área garantiza la transparencia, la gestión de los recursos y la rendición de cuentas, asegurando una estrecha relación con los donantes que, con su contribución y apoyo institucional, hacen posible la expansión y consolidación de los proyectos.

Para más información o donaciones

hable con nosotros: doe@hsl.org.br

CONTRIBUCIÓN A LA *Salud Pública*

GRI 413-1 . HC-DY-240a.1

Proadi-SUS

Desde hace 15 años, desde su creación, participamos en el Programa de Apoyo al Desarrollo Institucional del Sistema Único de Salud (PROADI-SUS), una iniciativa del Ministerio de Salud junto con seis hospitales filantrópicos de excelencia, que es uno de los mayores programas de colaboración público-privada del país.

El PROADI tiene como objetivo mejorar la asistencia sanitaria, la gestión hospitalaria y la calificación de los profesionales, fortaleciendo el Sistema Único de Salud (SUS) en diferentes regiones del país. Esta es una de las principales iniciativas de solidaridad del Sírio-Libanês, ampliando nuestro compromiso social y nuestra misión filantrópica. Conozca los principales proyectos en las páginas siguientes.



En 2024, participamos en cinco estudios clínicos y 22 proyectos del PROADI, que se llevarán a cabo durante el trienio 2024-2026 y abarcan desde la mejora de la atención hospitalaria hasta las nuevas tecnologías para la salud pública.

22 proyectos
desarrollados

+ R\$ 175
millones invertidos

22.773 personas
beneficiadas/impactadas

11.627
personas que participan
en proyectos de investigación

903 profesionales
implicados en la Atención a las
Tecnologías en Salud (HTA)

2.721
personas participan
proyectos de gestión

Apoyo en especialidades

Atención Digital Especializada

Apoyado desde: 2024

Objetivo: resolver problemas complejos de salud en diferentes tierras indígenas ofreciendo líneas de atención especializadas, basadas en el trabajo digital de nuestros profesionales.

En 2024, los médicos de nuestro equipo clínico, que son exclusivamente mujeres, empezaron a ofrecer atención contra el cáncer de cuello uterino a la población indígena.

Resultados en 2024



42 centros de llamadas



34 pacientes y 15 centros de salud implicados



NPS 100 de los usuarios profesionales del proyecto en los territorios



Trasplantar

Apoyado desde: 2009

Objetivo: ampliar la atención a niños con enfermedades hepáticas graves y Síndrome del Intestino Corto (SIS) mediante la formación de profesionales de instituciones públicas para actividades de trasplante, donación de órganos y rehabilitación intestinal.

Resultados en 2024



11 trasplantes pediátricos de hígado



2 admisiones para rehabilitación intestinal



13 seguimientos postrasplante e implante de dispositivos cardíacos

Apoyo a la eficiencia de los hospitales públicos

Lean en Emergencias

Apoyado desde: 2017

Objetivo: reducir la saturación en las urgencias y emergencias y mejorar tiempos de atención a los pacientes, con el apoyo de nuestros expertos en la metodología Lean HealthCare.

Resultados en 2024



Reducción del 36% del hacinamiento en 40 hospitales en los 26 estados brasileños y el Distrito Federal.*



Una reducción promedio del 40% en el tiempo que tardan los pacientes en pasar de urgencias a la internación (tiempo de permanencia en la guardia con internación).



Reducción del 13,8% en el tiempo promedio de internación (de ocho a 6,9 días de promedio).

* Indicador Nedocs, acrónimo portugués de Escala Nacional de Hacinamiento de los Servicios de Emergencia.

La salud en nuestras manos

Apoyado desde: 2018

Objetivo: reducir las infecciones asociadas a dispositivos como catéteres y ventilación mecánica, la infección del torrente sanguíneo del laboratorio primario, la infección del tracto urinario y la neumonía asociada a la ventilación mecánica.

Resultados en 2024



Una reducción de más del 53% en las tasas de las tres infecciones en 188 UCI de hospitales públicos y filantrópicos.

Reestructuración de los Hospitales Públicos

Apoyado desde: 2024

Objetivo: fomentar la mejora de las prácticas asistenciales y de gestión de los hospitales, utilizando la Herramienta de Evaluación Hospitalaria (FAHosp).

Resultados en 2024



Apoyo a 88 hospitales, con 2.085 personas en el proyecto, 780 en formación y 31 diagnósticos con la aplicación FAHosp.

Avances en las políticas públicas

Equidad SUS

Apoyado desde: 2024

Objetivo: crear y poner en marcha comités de equidad de género, raza y etnia entre los trabajadores del SUS y promover cambios estructurales para un sistema sanitario más inclusivo y justo.

Resultados en 2024



Reunión en Belém do Pará formando a 64 profesionales de 7 instituciones.



Creamos la miniaplicación "Equidad SUS", dentro de la aplicación "Mi SUS Digital", para que los trabajadores y gestores del SUS tengan acceso a información sobre la equidad y permitirle al Ministerio de Salud el seguimiento de las acciones realizadas.

Cuidados paliativos

Apoyado desde: 2021

Objetivo: aportar calidad de vida a las personas con enfermedades potencialmente mortales, así como también el apoyo a sus familias, difundiendo la cultura de los cuidados paliativos en distintas macrorregiones del país.

Resultados 2024



más de 8.650 profesionales de 92 organizaciones de la salud recibieron formación en 30 municipios de 24 estados de la federación.

El proyecto convirtió el acceso a los cuidados paliativos, que sólo era posible en los grandes hospitales privados en una política pública, al alcance de toda la población.



Tecnología e innovación

Resumen Internacional del Pacientes

Apoyado desde: 2023

Objetivo: resumir y estandarizar la información de salud de los ciudadanos brasileños, por medio de datos estructurados, ya sea en la red pública, privada o asistencial, en una historia clínica única, de acuerdo con las normas internacionales, haciéndola fácilmente accesible e intercambiable, apoyando la continuidad de la atención.

Resultados en 2024



El proyecto entregó la Ontología Brasileña de Medicamentos, en la que se registraron 27.111 medicamentos.



Fueron creados todos los modelos informáticos (perfiles FHIR) necesarios para construir la Guía de Implementación de IPS Brasil y su contenido narrativo fue traducido al portugués.



Más información
sobre los proyectos en
<https://hospitais.proadi-sus.org.br/sobre-o-programa>

Instituto Sírio-Libanês de Responsabilidade Social (IRSSL)

La Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês también apoya al Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês (IRSSL), que desempeña un papel clave en la administración de los centros sanitarios públicos, promoviendo la excelencia en la atención y la eficiencia operativa.

En colaboración con los poderes públicos, el Instituto adopta un modelo de gestión que integra protocolos clínicos y operativos basados en las mejores prácticas del sector hospitalario, garantizando la calidad y la seguridad de los pacientes atendidos por el Sistema Único de Salud (SUS).

El Instituto administra actualmente 13 unidades de salud:

- Hospital Municipal Infantil Menino Jesus
- Hospital General de Grajaú
- Hospital Regional de Registro
- Hospital General de Taipas
- Hospital Regional Rota dos Bandeirantes
- Hospital General de Vila Penteadó
- Ambulatorio de Cuidados en Salud
- AME Interlagos
- Hospital Regional de Jundiaí
- AME Jundiaí

- AMAS – UMANE
- Núcleo de Salud de la Fundación Lia Maria Aguiar
- Servicio de Rehabilitación Lucy Montoro de Mogi Mirim.

En 2024, el Instituto se hizo cargo del Hospital Regional de Barueri y empezó a administrar un total de 949 camas operativas.

El Instituto aplica metodologías de supervisión del desempeño, utilizando indicadores de calidad y eficiencia para mejorar continuamente los servicios que presta.

También invierte en la formación de profesionales de la salud, reforzando calificación de los equipos y difundiendo conocimientos técnicos y asistenciales para elevar los niveles de atención.

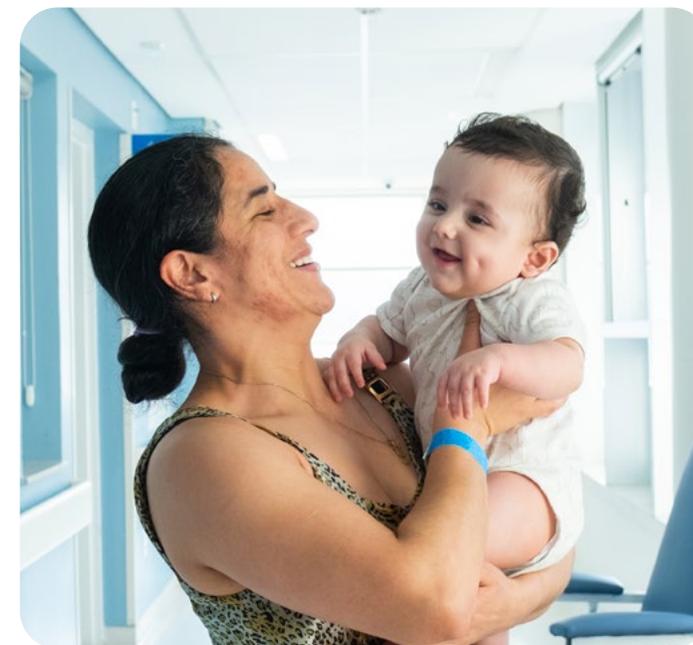
El compromiso por la humanización de la asistencia, la integración con la comunidad, uso de la tecnología para optimizar los procesos y la aplicación de modelos de gobernanza que favorezcan la transparencia y la sostenibilidad financiera, son también pilares fundamentales de

este trabajo, promoviendo un impacto positivo en la salud pública y en la calidad de vida de la población atendida.



Más información

el Informe Anual
sitio web <https://irssl.org.br/relatorios/>





Ambulatorio de Filantropía

En 2024 concebimos el Programa de Atención Multidisciplinaria a Personas con Diabetes con la intención de mejorar la adherencia al tratamiento y la calidad de vida de las personas con diabetes tipo 2. El proyecto pretende tratar inicialmente a 40 nuevos pacientes por mes, en colaboración con el Ambulatorio General y Didactico de la Disciplina de Clínica General de la Facultad de Medicina de la Universidad de São Paulo, con una duración estimada de 18 meses.

El recorrido del paciente abarca un enfoque individualizado, centrado en el paciente y acompañado por diversos equipos multidisciplinares, como trabajadores sociales, enfermeros, nutricionistas, psicólogos, educadores físicos y farmacéuticos. Una enfermera dirige la coordinación de los cuidados, con una línea de atención, un seguimiento de las lesiones y el establecimiento y seguimiento de objetivos.

El Ambulatorio es una asociación con la Prefectura de São Paulo, y en ello se ofrece atención gratuita y de calidad a pacientes del Sistema Único de Salud (SUS) derivados al Sírio-Libanês por las Unidades Básicas de Salud (UBS) de la región central de São Paulo, garantizando el acceso a servicios especializados y complementarios.

Asistencia ambulatoria gratuita 2024



90

operaciones de mama



19.005

Exámenes de ultrasonido



4.934

Consultas médicas y multidisciplinarias para pacientes de cirugía mamaria



783

Consultas pediátricas



851

Consulta con el equipo pediátrico multidisciplinario

APOYO A LAS *comunidades*

Voluntariado

Los voluntarios de Sírio-Libanês llevaron a cabo una serie de acciones transformadoras en cuatro frentes de voluntariado, que tuvieron impacto significativo en la comunidad hospitalaria y fuera de ella:

Asistencia Voluntariado

Celebrado desde 1980 por medio del Servicio de Voluntariado del Hospital Sírio-Libanês, desempeña un papel importante en la oferta de apoyo emocional y acogedor a las personas tratadas en el hospital, garantizando atención que va más allá de lo físico y refuerza los lazos de empatía y solidaridad.

En São Paulo, los nuevos candidatos a voluntarios participaron en fases de selección y formación, mientras que, en Brasília, un programa de formación calificada también preparó a los nuevos voluntarios para la acción.



En 2024 hubo 20.358 horas de trabajo, realizadas por unas 240 personas.

Compuesto en un 95% por mujeres, el grupo también es responsable de la tienda de conveniencia y la librería del Hospital Sírio-Libanês, cuyos fondos se destinan a iniciativas filantrópicas y donaciones.

En 2024, recaudamos R\$ 1,8 millones gracias a las ventas y a todo nuestro trabajo voluntario. Parte de ello permitió realizar las siguientes donaciones a pacientes y familiares en situación de vulnerabilidad en los hospitales gestionados por el IRSSL, del Ambulatorio de Filantropía, del Abraza tu

Barrio e instituciones y ONG aliadas.



1.280

ajuares de bebé



2.849

canastas de alimentos



1.968

artículos de tocador



2.554

mantas y ropa de abrigo



66

aparatos ortopédicos infantiles

Voluntariado Joven

En 2024, lanzamos el pilar de voluntariado joven en la Facultad. Con la participación de estudiantes y jóvenes de la colonia sirio-libanesa, este pilar busca involucrar a los jóvenes en actividades de voluntariado, promoviendo la formación futuras generaciones comprometidas con causas sociales y humanitarias.

Los jóvenes voluntarios participaron en un acto en el Centro Paralímpico y un partido de baloncesto en silla de ruedas.

Esta acción fue posible gracias a la ADD (Asociación de Deportistas Discapacitados), que atiende a atletas y paralímpicos. Esta ocasión fue también aprovechada para llevarla al consejo deliberativo, donde también participaron algunas de las Damas de la SBSHSL.

En 2024, los jóvenes voluntarios también desempeñaron un papel importante en la Campaña de Ayuda Humanitaria al RS.

Voluntariado Médico

Programa para la participación de médicos en acciones sociales, llevando cuidados, atención e investigación a comunidades desfavorecidas y vulnerables, reforzando la integración entre salud e impacto social.

En 2024, seguiremos trabajando en proyectos relevantes de voluntariado médico:

ONG Mais

Comenzó su labor durante la pandemia con el objetivo de aportar apoyo y dignidad a las personas en situación vulnerable.

Actualmente cuenta con el apoyo financiero de unos 400 amigos y colaboradores, que no sólo aportan fondos, sino que también dedican su tiempo a distribuir alimentos y esperanza en las calles y comunidades São Paulo y el ABC.

El Sírio-Libanês apoya a la organización donando ropa y productos de higiene a los atendidos por la organización.

Zoé

Brinda atención médica, exámenes clínicos, cirugías, infraestructura hospitalaria y medicamentos donados por el Sírio-Libanês a poblaciones ribereñas e indígenas de la Amazonia, con el objetivo de acabar con



sentimiento de abandono médico. En 2024, el Sírio-Libanês apoyó y participó en dos expediciones a diversas localidades de la región norte del país.

ONG Xingu+Catu

Presta atención médica a comunidades indígenas en zonas de difícil acceso, ofreciendo asistencia sanitaria especializada sin necesidad de que las personas tengan que trasladarse. El Sírio-Libanês también dona medicamentos y presta equipos a la iniciativa.

Voluntariado de Empresa/Empleados

Centradas en movilizar a nuestros empleados en acciones solidarias, en 2024 tuvimos las siguientes principales iniciativas:

Proyecto Quadriculando Calor Humano

Desde 2019, realiza talleres presenciales donde los voluntarios, propios empleados del Sírio-Libanês, tejen cuadrados de ganchillo para confeccionar mantas que serán donadas. En 2024, se donaron más de 30 mantas para bebés y 50 mantas para adultos, incluso para las víctimas de las lluvias en Rio Grande do Sul.

Piloto del Proyecto Mova-se

Voluntarios de geriatría realizan una evaluación las personas mayores en los barrios cubiertos por Abrace o Seu Bairro, con un diagnóstico inicial de salud de 140 adultos mayores, utilizando el enfoque de evaluación geriátrica amplia, con un equipo multidisciplinario de 40 profesionales, entre geriatras, residentes, nutricionistas, enfermeros, técnicos de enfermería, psicólogos y asistentes sociales.

SER Solidário

En 2024, unificamos bajo el paraguas SER Solidário, nuestras iniciativas filantrópicas — como la Campaña de Ropa de Abrigo, el Bazar Sírio-Libanês, las Donaciones Institucionales y las iniciativas de apoyo humanitario-, ampliando el alcance de las acciones sociales y reforzando su identidad.

Bazar Sírio-Libanês

Iniciativa de la Junta de Damas, el Bazar Sírio-Libanês tiene como principal objetivo recaudar fondos para apoyar los proyectos sociales de la institución mediante la venta de artículos donados. Promoviendo la sostenibilidad por intermedio de la moda circular, el proyecto genera recursos financieros a la vez que sensibiliza sobre la importancia de reutilizar y adoptar prácticas sostenibles. Todo el dinero recaudado se destina a proyectos sociales, aumentando el impacto filantrópico.

El Bazar refuerza gestión eficiente de los recursos, reduce los residuos y amplía el impacto institucional a través de

asociaciones. Destaca la colaboración con Lar Sírio Pró-Infância, que ha contribuido significativamente con donaciones a lo largo de los años, y, en 2024, con la ONG Mais, que ha permitido el apoyo directo a comunidades vulnerables y refugiados.

En 2024, organizamos el Bazar Express, un evento puntual destinado a la venta de artículos de mobiliario, que generó más de R\$ 33.000 en ingresos para proyectos sociales. La iniciativa también reforzó nuestro compromiso con la sostenibilidad financiera y medioambiental, al reutilizar materiales que, de otro modo, se habrían enviado para su almacenamiento o eliminación.

El Bazar es una acción esperada y valorada por los empleados, que reconocen su importancia y participan activamente de la misma. Sus resultados muestran una contribución directa al fortalecimiento de la filantropía y la sostenibilidad institucional.

Resultados desde la 1ª edición



+ R\$ 247.000
destinados a proyectos sociales



+ R\$ 443.000
ingresos recaudados



+ 300
muebles reutilizados



+ 310kg
de ropa reciclada



30.806
artículos recogidos



13.108
artículos vendidos



65%
de circularidad de artículos

Apoyo a Rio Grande do Sul

En 2024, movilizamos nuestros esfuerzos y capacidades en un gran movimiento en red para identificar las necesidades de los afectados por las inundaciones de Rio Grande do Sul y articular soluciones de apoyo.

Con la ágil construcción de alianzas y la fuerza de nuestros más de 9.000 empleados, voluntarios, personal clínico y equipo de asistencia multidisciplinaria, recogimos, almacenamos y organizamos más de 54 toneladas de artículos en nuestra sede y los enviamos a las víctimas.

También realizamos labores de voluntariado médico y enviamos medicamentos para apoyar los esfuerzos sanitarios.

Las acciones de colaboración del Sírio-Libanês, impulsadas por su compromiso con la filantropía y el impacto social, han reunido a voluntarios, socios y una excelente gestión para ampliar el alcance de la solidaridad.

Nuestros aliados en esta acción fueron:



Esta movilización transformadora se tradujo en una de las mayores donaciones de la historia de la organización, reafirmando que cuando la atención y la generosidad van de la mano, el impacto se multiplica y las vidas se transforman.



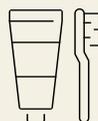
8.500

medicamentos y material



15,300

alimentos



84.600

productos de higiene personal y limpieza



2.300

productos para animales de compañía



54.100

prendas de vestir



Además de las donaciones, tuvimos personas que fueron más allá, como la enfermera Paloma Ferrer Gómez, que entre el 15 y el 29 de mayo de 2024, acogió, cuidó y ayudó a renovar las esperanzas de los damnificados en uno de los hospitales de campaña, situado en São Leopoldo.

A su regreso, Paloma compartió su experiencia con nosotros:

"Han sido días difíciles, pero estoy segura que hemos ayudado al mayor número de personas posible y que hemos hecho todo lo que teníamos a nuestro alcance. Siempre llevaré el orgullo de haber contribuido en una misión humanitaria, entregando el SUS a la población, sobre las bases de su integralidad. Fui con la intención de ayudar a la población de Rio Grande do Sul, pero la vida que se transformó fue la mía".



Abraza tu Barrio

En 2024 creamos una iniciativa pionera centrada en la promoción del envejecimiento saludable entre los adultos mayores del barrio de Bela Vista (SP), el proyecto piloto Mova-se.

Con el acompañamiento de un equipo multidisciplinario formado por geriatras, gerontólogos y otros profesionales especializados, y con el objetivo de funcionalidad, autonomía, integración y la participación efectiva en la sociedad, el Mova-se ofrece:

- Un conjunto de actividades centradas en el fortalecimiento de los músculos, la mejora de la resistencia física, el equilibrio y las habilidades motoras.
- Evaluaciones individuales de la capacidad intrínseca (física y mental) con un grupo de 140 personas.
- Duración 12 meses

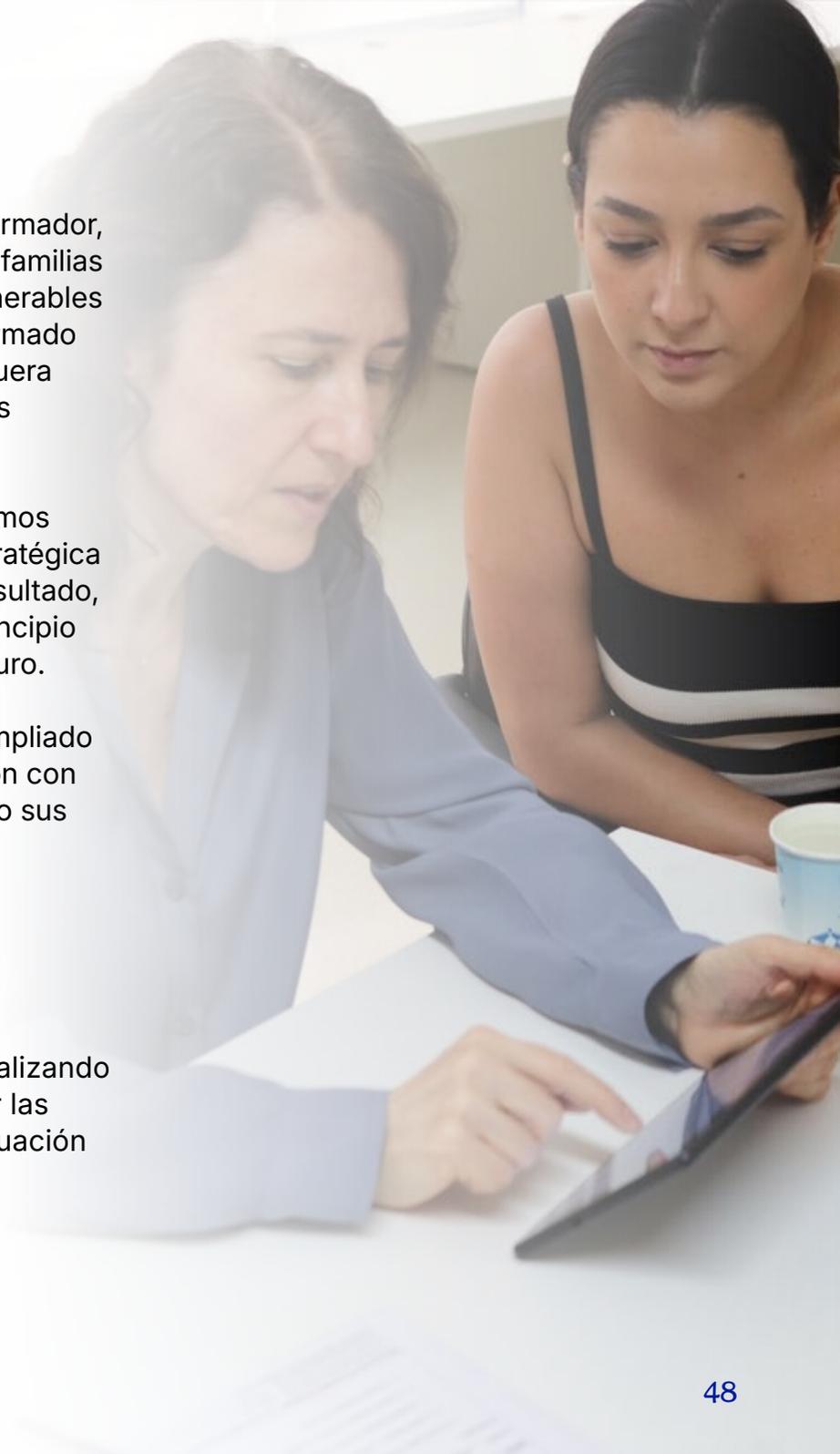
El Abraza tu Barrio es un proyecto social creado en 2001 por la Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês, con el objetivo de ofrecer actividades de promoción de la salud, formación profesional y generación de ingresos, centrándose en acciones que favorezcan el desarrollo biopsicosocial de las personas y las familias.

En sus 23 años de impacto social transformador, el proyecto ha ayudado a más de 10.000 familias y a unas 28.000 personas altamente vulnerables. Nuestro equipo multidisciplinario está formado por multiplicadores de valores dentro y fuera del Abraza y es responsable de los logros alcanzados a lo largo del camino.

En 2024, tras los análisis, la reestructuramos desde la perspectiva de la filantropía estratégica para el impacto social a escala. Como resultado, el proyecto tiene ahora la salud como principio rector de sus acciones y su mirada al futuro.

En este nuevo escenario, el Abraza ha ampliado sus actividades, reforzando su integración con el sistema sanitario público y extendiendo sus acciones a los adultos mayores.

También se realizó un mapeo de la vulnerabilidad social de 1.596 personas matriculadas en cursos de calificación profesional y se prestó asistencia social individual y en grupo a 139 personas, realizando las derivaciones oportunas para atender las demandas existentes. Conozca a continuación otras actividades realizadas en 2024.



Cursos de formación

Dirigido a personas vulnerables con interés por seguir una carrera en el entorno hospitalario, desarrolla habilidades y competencias y brinda asistencia en las recolocaciones en el mercado laboral.

Los cursos se impartieron de forma presencial en São Paulo y Brasília, y constaron de clases teóricas y prácticas en los siguientes frentes de actividad:



Celador de hospital



Asistente de hostelería



Ayudante de cocina de hospital



Curso de Auxiliar de Farmacia Hospitalaria

Promoción de la salud y el bienestar

Además de las múltiples iniciativas en favor de la salud de los adultos mayores, en 2024 tuvimos acciones para promover la salud de las personas con discapacidad, en colaboración con la Asociación Deportiva de Discapacitados (ADD).

Con el objetivo de mejorar la accesibilidad y la atención a las personas con discapacidades físicas y neurodivergentes, al momento más de 30 niños y adolescentes han participado en actividades deportivas y asesoramiento psicopedagógico.

Actuando en nombre de dos grupos históricamente desatendidos y con poco acceso, los adultos mayores y las personas con discapacidad, dedicamos la atenta mirada del Sírio-Libanês a sus demandas y les damos acceso espacios que antes pocos llegaban, como los simposios.

Resultados de Abraza tu Barrio:

354

personas atendidas

+ de 100

profesionales formados

86

contratados por el Sírio-Libanês

EDUCACIÓN

en Salud, Ciencia e Investigación

GRI 3-3

Solidaridad

Apoyo a la formación

ARO Sírio-Libanês

El ARO (Academic Research Organisation) Sírio-Libanês es un centro especializado en la realización de investigaciones clínicas y, con recursos a partir de donaciones, centradas en los avances en enfermedades cardiovasculares, terapias innovadoras y nuevas tecnologías médicas.

En 2024 se presentaron tres proyectos de investigación de importancia internacional, reafirmando nuestro compromiso con el avance de la ciencia y las soluciones de impacto en la salud.

- Riesgos de la polifarmacia (uso de 5 o más fármacos) en pacientes de edad avanzada
- Intolerancia al ejercicio pacientes en hemodiálisis
- Protocolo de pruebas cognitivas para pacientes de neurocirugía.

Faculdade Sírio-Libanês

La Faculdade Sírio-Libanês está comprometida con la formación de profesionales de la salud altamente calificados, garantizando que el acceso a una enseñanza excelente no se vea limitado por cuestiones financieras.

Con un enfoque en el impacto social, hemos estructurado un sólido programa de becas y financiación, permitiendo que más estudiantes con talento tengan la oportunidad de especializarse con estándares de calidad de Sírio-Libanês.

En el primer semestre de 2024, tuvimos 28 estudiantes con beca completa, lo que fue posible gracias a:

3 becas financiadas por el Fondo de Dotación de la Facultad, garantizando recursos sostenibles para estudiantes en situación de vulnerabilidad económica.

12 posible gracias a los recursos procedentes de donaciones, y 13 posible gracias a los ingresos condonados, ampliando la posibilidad de que más estudiantes ingresen en la institución.

También ofrecemos becas a estudiantes de maestría, doctorado y posdoctorado para que puedan dedicarse a la investigación en salud, por medio del fondo de Jóvenes Científicos.

Para apoyar la inclusión de los becados de grado y garantizar que todos los estudiantes cuenten con el apoyo adecuado para permanecer en sus cursos, hemos puesto en marcha el **Programa Equaliza**.

Este programa ofrece tutorías en asignaturas fundamentales como portugués, inglés, Humanidades, razonamiento lógico-matemático, fundamentos en biología, fundamentos de química y fundamentos en física, para aquellos alumnos que necesiten un apoyo adicional para consolidar sus conocimientos.

Los resultados académicos demuestran el éxito de este modelo: los estudiantes becados obtuvieron mejores resultados de media que los estudiantes que pagaban, lo que demuestra el impacto positivo de la oportunidad de acceder a una educación de calidad.

Las clases de Equaliza están abiertas a todos los estudiantes, lo que refuerza nuestro desarrollo académico, la calidad y la equidad en la formación.





Excelencia

5.1 Calidad y experiencia del paciente

5.2 Compromiso y calificación de nuestro equipo

5.3 Transformación digital e innovación

5.4 Excelencia en la enseñanza e investigación

5.5 Nuevos negocios

ODS RELACIONADOS:

Capitales relacionadas:

CALIDAD Y EXPERIENCIA *del Paciente*

GRI 3-3

Nuestro modelo asistencial está centrado en el paciente y su familia, es multidisciplinario, con un enfoque humanizado e individualizado, ofreciendo a la sociedad una atención médica y hospitalaria de excelencia.

Es nuestra atención y cuidado con la experiencia del paciente lo que nos diferencia de otras instituciones: trabajar con respeto, calidad, dedicación y compromiso promueve una buena relación con el paciente, que se siente respetado, valorado y, en consecuencia, fidelizado, generando un círculo virtuoso que amplía nuestro trabajo filantrópico y beneficia la asistencia a la salud en Brasil.

Para garantizar una experiencia de excelencia, en 2024 revisamos las estrategias, iniciativas e indicadores de desempeño en relación con los aspectos que influyen en percepción que tienen las personas de la atención que reciben a lo largo de su paso por la institución.





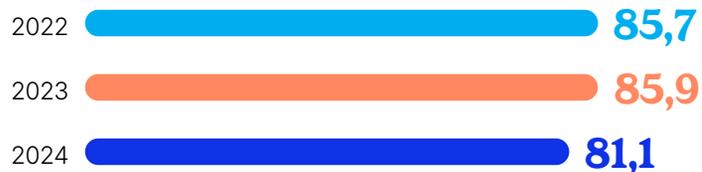
Centro de Experiencia del Cliente

Llevamos a cabo diferentes acciones de escucha activa para comprender las necesidades, expectativas y sensaciones del paciente:

- Encuesta de satisfacción
- Mapeo de recorrido
- Dibujos de personas
- Gestión de la Voz del Cliente (Ombudsman)

Con los resultados, el Centro, creado en 2024 para monitorizar estas cifras, apoya y guía la evolución de la experiencia, alimentando a las distintas áreas de la Organización con información y datos sobre los infractores, impulsando la mejora continua.

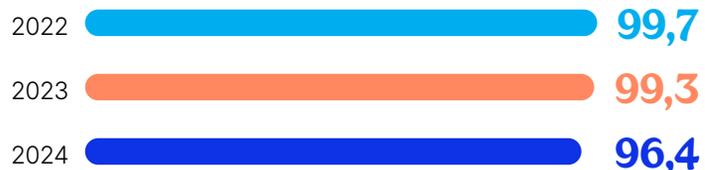
Índice NPS (%)



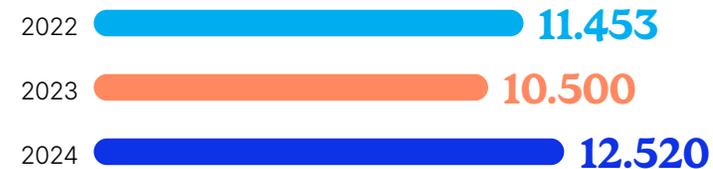
Reclamos al Ombudsman



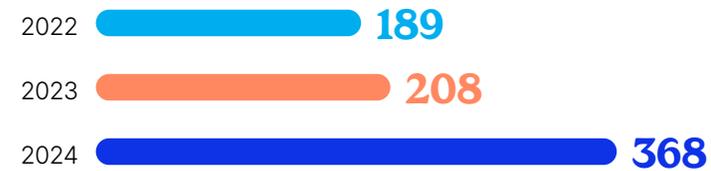
Porcentaje de respuestas a los reclamos



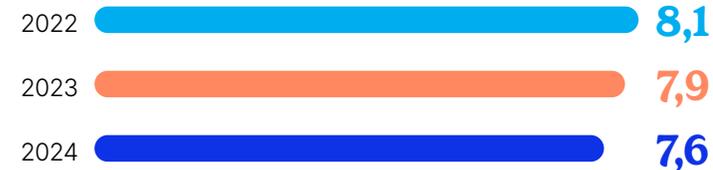
Felicitaciones al Ombudsman



Reclamos sobre Reclame Aquí



Escala de satisfacción global (de 0 a 10)



Calidad y experiencia

Certificaciones

Adoptamos las principales metodologías globales de calidad, que presentamos a continuación, reafirmando el compromiso del Sírio-Libanês con los estándares internacionales de atención e innovación, garantizando un alto nivel de asistencia.



Los Hospitales Sírio-Libanês (São Paulo y Brasília) tienen el principal sello de acreditación en salud del mundo y hemos mantenido la certificación desde que la obtuvimos por primera vez hace 15 años, a través de rigurosos ciclos de evaluación.

La JCI analiza criterios esenciales como los protocolos clínicos, la gestión de riesgos, la seguridad del entorno hospitalario, la calificación del personal, los procesos de mejora y la atención a la experiencia del paciente.

En 2024, en un esfuerzo por obtener la certificación de unidad de Salud de la Población, recibimos a siete auditores externos para un diagnóstico con el fin de prepararnos para la visita de la JCI en 2025. Formamos a 300 empleados en talleres, con educadores internos, que abarcaron herramientas de calidad, indicadores y la ciencia de la mejora, y recibimos más de 120 proyectos de mejora alineados con las directrices estratégicas.

Accreditation of Rehabilitation Facilities (CARF)



El Hospital Sírio-Libanês está certificado como uno de los más prestigiosos sellos internacionales de excelencia en rehabilitación y evalúa criterios como la personalización de los tratamientos, la seguridad de los pacientes, la calificación del equipo multidisciplinario y la eficacia de los servicios prestados. La certificación acredita nuestros rigurosos estándares de calidad en la atención a pacientes en programas de rehabilitación física, cognitiva y funcional.

Quality Oncology Practice Initiative (QOPI)



En 2019 fuimos una de las primeras instituciones fuera de Estados Unidos en recibir esta certificación, otorgada por la Sociedad Americana de Oncología Clínica (ASCO), que reconoce a los centros oncológicos que cumplen altos niveles de calidad en la atención al paciente oncológico.



Por quinto año consecutivo, el Hospital Sírio-Libanês figura entre los mejores hospitales del mundo la clasificación de Newsweek.

Desde su lanzamiento en 2021, formamos parte del selecto grupo de los mejores hospitales del mundo en diversas especialidades en el ranking World's Best Specialized Hospitals: Cardiología, Cirugía Cardíaca, Endocrinología, Gastroenterología, Neurología, Neurocirugía, Obstetricia y Ginecología, Ortopedia, Oncología, Pediatría, Neumología y Urología.

Cabe destacar que somos líderes en América Latina en Urología, siendo la 13ª mejor organización del mundo en esta área.



Geriatric Emergency Department Accreditation (GEDA)

En 2019, el Sírio-Libanês se convirtió en la primera institución fuera de los Estados Unidos en obtener la acreditación del Colegio Americano de Médicos de Emergencia, que promueve objetivos de calidad en la atención a pacientes de edad avanzada en los servicios de urgencias.



Foundation for the Accreditation of Cellular Therapy (Fact)

El área de Oncología busca la acreditación de Fact, el organismo internacional que establece las normas para las prácticas médicas y clínicas y de laboratorio en terapias celulares.

Trayecto Magnet para alcanzar la Designación Magnet



La Designación Magnet, la mejor práctica mundial, guía nuestras prácticas de excelencia en los cuidados de enfermería y buscamos su certificación, que exige estrictos criterios de calidad en cinco pilares: Conocimiento, innovación y mejora; Estructura potenciadora; Liderazgo transformador; Práctica profesional ejemplar; y Resultados empíricos de los cuidados.

El Trayecto Magnet orienta sobre los avances necesarios para la certificación y, en 2024, mejoramos nuestra planificación de la atención, iniciada en su marco actual hace dos años, en un proceso estratégico e integrado que involucró a líderes de diversas áreas en São Paulo y Brasília, garantizando la alineación cohesiva entre las unidades.

El voluntariado realizado por profesionales también es uno de los puntos de atención abordados por Magnet, ya que en el proyecto Mova-se, del Abraza tu Barrio, contamos con profesionales de enfermería que trabajan como voluntarios.

Acciones de formación

A lo largo del año, realizamos diversas actividades de formación para nuestro equipo con el fin de avanzar en las buenas prácticas y certificaciones presentadas:

- Nuevo manual de la JCI: formamos unos 70 líderes en la 8ª edición del Manual de Hospitales, que incluye importantes actualizaciones de las normas de acreditación y profundización de los conocimientos.
- Mejora de los procesos de calidad y seguridad: los educadores internos de São Paulo y Brasilia apoyaron las auditorías internas con el objetivo de verificar el cumplimiento de los procesos, educar a los empleados e identificar oportunidades.
- Taller sobre la Ruta de la Calidad: más de 230 participantes, en el que se trataron conceptos y herramientas de calidad, gestión de indicadores y la ciencia de la mejora.
- Creación de la Academia de Acogida: destinada a seguir reforzando nuestro diferencial, especialmente en Oncología, contará con un equipo de acogedores, en 2025, con un modelo de trabajo completo y replicable en toda la organización.

- Equipo de Seguridad Operativa: 30 equipos TOP, con más de 200 miembros, destinados a promover y reforzar la cultura de la seguridad, identificar riesgos y adoptar cambios que redunden en mejoras. TOPS forma parte del CUSP (Comprehensive Unit-based Safety Programme), un enfoque sistemático y colaborativo para identificar y resolver problemas de seguridad en los centros de salud, promover una cultura de la seguridad e implicar a todo el personal en el proceso mejora continua.

Programa de Mejora Continua

Nuestro programa, denominado Hospital de Clase Mundial (HMC), estimula una cultura con efectos directamente relacionados con el aumento de la productividad, los resultados clínicos, la calidad y la seguridad de los pacientes, los costes, la puntualidad en los procedimientos y las entregas y la sostenibilidad, así como la motivación de nuestros empleados, garantizando la excelencia en la asistencia y las operaciones para alcanzar el nivel de Hospital de Clase Mundial.

En 2024, iniciamos el recorrido del Programa de Desarrollo Institucional para formar a los empleados de los Grupos Focalizados de Mejora de São Paulo y Brasilia, con 30 horas de clases teóricas y prácticas sobre la manipulación de herramientas de mejora continua y 86 personas formadas.

Este año también tuvimos nuestros primeros talleres y eventos relacionados con el programa, en los que hemos tratado temas la Sostenibilidad Estratégica y ESG, los Residuos en la Sanidad, las Metodologías de Mejora Continua, los Casos PROADI-SUS y la Consultoría HSL, en el Evolution Day.

En colaboración con el instituto Lean Summit Saúde, también tuvimos la oportunidad de compartir cómo aplicamos nuestro Programa de Clase Mundial en el sector de la salud, destacando diferentes escenarios y realidades orientados a la eficiencia, la calidad y la accesibilidad de los servicios sanitarios en todo Brasil.



Atención más inclusiva

Inauguramos una sala de espera para pacientes con Trastorno del Espectro Autista (TEA) en el Centro de Diagnóstico por Imagen, revisamos las encuestas de satisfacción para incluir su percepción, revisamos el proceso de programación de algunos exámenes y desarrollamos un proyecto para proponer soluciones innovadoras que mejoren la previsibilidad de estos pacientes.

Planificación asistencial

El NIPPA, Centro de Información y Proyectos de Planificación Asistencial, es una estructura estratégica creada en 2024 para optimizar nuestra gestión asistencial mediante el análisis de datos, el seguimiento de indicadores y planificación de procesos.

El principal objetivo es transformar la toma de decisiones clínicas y administrativas en un proceso más ágil, basado en pruebas y orientado a la excelencia asistencial.

El Centro reúne la recogida, el análisis y la interpretación de los datos asistenciales, proporcionando una visión amplia y detallada los procesos. Supervisa los indicadores clave de calidad y seguridad, evalúa la eficiencia de los servicios y proporciona informes para orientar la gobernanza del hospital.

También trabaja en la creación y mejora de flujos asistenciales, ayudando a identificar cuellos de botella operativos y proponiendo soluciones para aumentar la eficiencia y la seguridad en la atención al paciente.

El NIPPA sirve a diversos públicos internos y, entre ellos:



Gestores asistenciales: proporcionar información estratégica para apoyar las decisiones sobre la mejora de los procesos clínicos.



Personal clínico y equipos multidisciplinares: garantizar el acceso a los datos para mejorar los protocolos y garantizar mejores resultados clínicos.



Pacientes: se benefician de una atención más eficaz, segura y personalizada.



Gobernanza hospitalaria: elaboración de informes y análisis que respalden el cumplimiento de las normas reglamentarias y las certificaciones de calidad.

Con ello, pretendemos lograr impactos positivos significativos para la evolución del modelo de atención del Sírío-Libanês:



Calidad y seguridad asistencial: mediante el seguimiento de indicadores, el centro el cumplimiento de los protocolos institucionales y su mejora continua.



Toma de decisiones basada en datos: reducir la subjetividad y hacer más asertivo el liderazgo.



Eficiencia operativa: optimización de los flujos asistenciales y la asignación de recursos, reduciendo desperdicios.



Compliance y certificaciones: apoyo en el cumplimiento de requisitos normativos y acreditaciones, reforzando la reputación.



Experiencia del paciente: mayor previsibilidad y fluidez asistencial para una atención más ágil y resolutiva.

La creación de NIPPA refuerza nuestro compromiso con la innovación en la gestión hospitalaria y la planificación asistencial, consolidándonos como referente en la adopción de prácticas basadas en datos para elevar la calidad asistencial y garantizar un ecosistema sanitario más eficiente y seguro.

Oficina de Valor Sanitario

GRI 403-1

Creada en 2024, la Oficina refuerza nuestra sostenibilidad financiera y eficiencia operativa para lograr un ciclo virtuoso y sostenible que respalde todo el sistema de salud.

Fue creado específicamente para garantizar que las negociaciones se basen en la pertinencia de la asistencia ofrecida, los resultados clínicos de los pacientes y su experiencia, así como en una gestión eficaz para que las prácticas médicas se lleven a cabo con un coste adecuado y sin desperdicios.

En 2024, trabajamos en la creación de un panel de valor en salud para algunos episodios asistenciales. Esta herramienta de gestión pretende supervisar y analizar el desempeño, centrándose en aportar valor al paciente reuniendo datos e indicadores pertinentes, en tres categorías: resultados, costes y procesos.

El objetivo es apoyar a los gestores y profesionales de la salud en la toma de decisiones estratégicas, buscando optimizar la relación coste-beneficio y promover la mejora continua de la calidad de los servicios.

Más información sobre los indicadores monitoreados en los paneles de las páginas siguientes.



Seguridad del paciente

GRI 416-1 • 416-2

Nos centramos en una asistencia segura, que respete y satisfaga las necesidades de cada paciente. Con una gestión de riesgos sistémica y transversal a los distintos servicios de la institución, tratamos de cartografiar, identificar, analizar, evaluar, tratar, supervisar y comunicar los riesgos. Esta gestión forma parte de los procesos organizativos y está alineada con la planificación estratégica.

Nuestro Programa de Seguridad tiene objeto el aprendizaje organizativo, la mejora continua de los procesos y el refuerzo de la cultura de la seguridad.

Nuestro modelo de trabajo se basa en el conocimiento compartido, implicación de los pacientes y sus familias en su atención, el trabajo colaborativo entre profesionales, la atención integral y la fluidez y accesibilidad de la información. De este modo, permitimos que sean los mismos pacientes quienes se ocupen de su seguridad, basándose en la información que reciben.

El área de Seguridad-Calidad del Paciente forma parte de los comités de Lesiones Cutáneas, Broncoaspiración, Caídas y Asistencia Farmacoterapéutica, así de los frentes de Tecnovigilancia, Hemovigilancia y Farmacovigilancia.

El Comité Institucional de Calidad y Seguridad es el responsable del Programa, tiene un papel asesor y deliberativo y forma parte del Centro de Seguridad del Paciente que, junto con el área de Gestión de Riesgos, promueve y apoya iniciativas encaminadas a la seguridad del paciente en diferentes ámbitos de la asistencia sanitaria. Está vinculado al Consejo de Dirección y formado por un equipo multidisciplinario, con representación de los sectores que realizan actividades relacionadas con la seguridad de los cuidados.

Notificaciones

Fomentamos un entorno en el que los profesionales puedan notificar errores o casi errores sin temor a reprimendas o castigos.

Para esto, nos basamos en el proceso de notificación, que permite a los empleados identificar errores o cuasi accidentes con facilidad, privacidad y trazabilidad de la información. Todas las notificaciones

son evaluadas y clasificadas por Gestión de Riesgos y Seguridad Asistencial.

En 2024, se produjeron 24.161 notificaciones válidas, con un promedio mensual cercano a la del año anterior, lo que refuerza la cultura de seguridad consolidada en la a lo largo de los años.

También lo demuestra el alto porcentaje del 78,5% de notificaciones identificadas, 10 p.p. más que en 2023, reflejo compromiso de la institución con los principios de Cultura Justa ante los errores.

Total de notificaciones y porcentaje identificado

26.682 notificaciones (71,9% identificadas)

25.189 notificaciones (71,3% identificadas)

24.161 notificaciones (78,5% identificadas)

2022 2023 2024

Acontecimientos adversos

Monitoreamos la tasa de acontecimientos adversos en pacientes hospitalizados (incidentes de daños al paciente) y la tasa de daños graves y catastróficos.

En 2024, la tasa de daños graves y catastróficos siguió descendiendo y alcanzó el 0,13%, significativamente inferior al promedio mundial del 1%, lo que refleja nuestros esfuerzos por promover la seguridad de los pacientes.

Esfuerzo conjunto

En 2024, la tasa de eventos adversos con daños moderados, graves y catastróficos era un indicador se desplegaba como objetivo de desempeño en todos los niveles gestión de las áreas de la salud.

A partir de este año, también hemos empezado poner a disposición de la dirección los datos sobre acontecimientos adversos en tiempo real, con la derivación automática de las notificaciones y el

desarrollo de datos a los comités de asistencia, los grupos de interfaz y el sistema de acontecimientos asistenciales.

Gracias a esto, hemos podido avanzar en la identificación de oportunidades de mejora, el seguimiento de la eficacia de las acciones, la reducción de las repeticiones y la optimización de los recursos.

El debate sobre los acontecimientos adversos tiene lugar en reuniones quincenales, con la participación de la dirección, que también se ha acercado al personal asistencial.

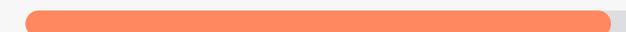
A lo largo 2024, se celebraron 376 rondas de liderazgo y seguridad en las unidades de São Paulo y Brasilia, guiadas por instrumentos específicos basados en publicaciones internacionales adaptada al contexto de la organización.

Tasa de acontecimientos adversos

10,5%



10%

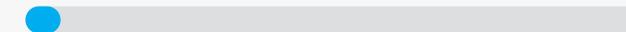


8,8%

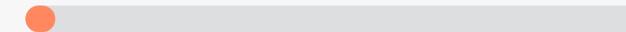


Tasa de acontecimientos adversos con daños moderados, graves y catastróficos

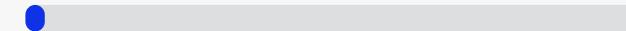
1,79%



1,47%



1,25%



2022 2023 2024

Revisión del mapa de riesgos

Con el objetivo de la mejora continua, todos los años rediseñamos procesos y monitorizamos indicadores, hacemos análisis y desarrollamos planes de acción. Todo esto con el compromiso de movilizar a los equipos y estimular los comportamientos, porque sabemos que son los empleados del servicio, en contacto con el público, los que realmente transforman la calidad y la seguridad.

En 2024, revisamos 91 mapas de riesgos de las áreas sanitarias y aplicamos la herramienta HFMEA (Hospital Failure Mode and Effect Analysis), una metodología sistemática de análisis de riesgos para la sanidad, con el fin de cartografiar y tratar los riesgos.

En 2023, lanzamos el Desafío Cero Daño en el Sírio-Libanês y, en 2024, hicimos varios ajustes y mejoras para lanzar la 2ª edición, ahora con premios para los resultados excelentes.



En 2024, las unidades ganadoras del Primer Desafío Cero Daños fueron reconocidas por su movilización en la búsqueda de una asistencia libre de daños evitables.

El reto está en consonancia con el Plan de Acción Mundial para la Seguridad del Paciente de la Organización Mundial de la Salud (OMS), que establece el lema "Hacia la eliminación de los daños evitables en la atención sanitaria".

El reconocimiento de las unidades premiadas se enmarcó en el programa Abril por la Seguridad, reforzando el compromiso con la excelencia asistencial y la prevención de eventos adversos.



Resultados clínicos

Desde hace casi 10 años, el Sírio-Libanês cuenta con un equipo dedicado al seguimiento de los resultados clínicos de los pacientes tanto en el ámbito hospitalario como extrahospitalario. Este seguimiento incluye a las personas que han sido o siguen siendo tratadas por la institución por determinadas condiciones de salud o episodios de cuidado.

El seguimiento sigue una pauta rigurosa, mediante cuestionarios específicos cumplimentados por los propios pacientes, un enfoque que garantiza datos fiables sobre el estado de salud, la calidad de vida y la funcionalidad, esenciales para evaluar el impacto del tratamiento.

Los resultados del seguimiento se presentan periódicamente a los equipos asistenciales implicados, así como a los gestores institucionales, garantizando procesos transparentes e integrados. Estos análisis se compilan en resúmenes ejecutivos personalizados, que se incorporan al programa institucional de evaluación médica anual, garantizando la mejora continua de la práctica clínica.

Metodología internacional de referencia

La metodología PROM (Patient Reported Outcomes Measures), utilizada para monitorizar los resultados clínicos, está estandarizada a nivel mundial y es aplicada por los principales centros sanitarios del mundo, lo que permite realizar comparaciones y análisis, garantizando que la institución esté alineada con las mejores prácticas asistenciales y pueda mejorar continuamente sus servicios.

La información obtenida sigue el concepto de Value-Based Healthcare, que orienta la elección de tratamientos con un uso equitativo, sostenible y transparente de los recursos, maximizando los mejores resultados clínicos y experiencia del paciente, tal y como lo define nuestra Oficina del Valor de la Salud.

De esta forma, el Sírio-Libanês integra prácticas de vanguardia, seguras y basadas en la evidencia científica en relación con las necesidades individuales de los pacientes, haciendo que la atención sea más eficiente y humanizada.

Protocolos clínicos y gestión integrada de los cuidados

Los protocolos institucionales desempeñan un papel fundamental en la estandarización de la conducta clínica, promoviendo la calidad, la seguridad y reduciendo la variabilidad en la práctica médica.

Cada protocolo cuenta con indicadores específicos, que nos permiten evaluar los procesos y resultados de su aplicación. En los últimos años, hemos invertido en el desarrollo de nuevos protocolos, estructurados en torno al modelo de línea de atención multidisciplinaria.

Este enfoque incluye la coordinación de los cuidados, llevada a cabo por una enfermera gestora, que garantiza una mejor organización del flujo asistencial y promueve una atención más eficiente y enfocada en el paciente.

Consulte en la página siguiente los principales resultados de las condiciones sanitarias y los episodios asistenciales controlados a lo largo del año.

Datos de resultados

SASB HC-DY-250a.6

Excelencia

	PROTOCOLOS CLÍNICOS				RESULTADOS CLÍNICOS				
	Eficiencia en la Atención		Efectividad en la Atención					Resíduos relacionados pelo paciente (PROMS)	
Estado de salud / Episodio asistencial	Resultado	Objetivo/Benchmark	Resultado	Benchmark	Início	Nº de pacientes incluidos (de principio a Dic/2024)	Criterios de inclusión / exclusión	Resultados	Benchmark
Accidente Cerebro Vascular (ACV)	Mediana de tiempo Puerta de imagen 2023 = 38 min 2024 = 36 min	< 45 min / American Stroke Association	Tasa de supervivencia hospital (ictus isquémico y hemorrágica) 2023 = 88% 2024 = 90%	-	2017	797	Criterios de inclusión: edad ≥ 18 años, diagnóstico de ictus hasta el 7 días (incluido el ictus IH) Criterios de exclusión: rechaza el seguimiento; barrera lingüística	Tasa de pacientes con evaluación de la escala Rankin ≤ 2 a los 90 días tras el ictus 2023 = 81% 2024 = 73%	54% BMJ Neurology Open 2021;3:e000177
	Mediana do tempo porta Agulha 2023 = 49 min 2024 = 45 min	< 60 min / American Stroke Association							
	Mediana de tiempo Puerto de punción 2023 = 118 min 2024 = 85 min	< 120 min							
Artrodese de columna lombar	Mediana del tiempo de permanencia hospitalaria (de la cirugía al alta) 2023 = 4 días 2024 = 4 días	-	Tasa de readmisión no programada en los 30 días siguientes a procedimiento 2023 = 7,1% 2024 = 7,1 %	-	2018	661	Criterios de inclusión: Edad ≥ 18 años, artrodese lumbar hasta 3 niveles Criterios de exclusión: operaciones de fractura, cáncer y/o infección; rechaza el seguimiento; barrera lingüística	Tasa de mejora en la puntuación de calidad de vida/discapacidad para el dolor lumbar (Oswestry Disability Index) a los 6 meses de la cirugía. 2023 = 73% 2024 = 78%	≥ 75%* (Oswestry Disability Index) en los 6 meses siguientes a la cirugía *Objetivo fijado por la unidad de práctica integrada

Estado de salud / Episodio asistencial	PROTOCOLOS CLÍNICOS				RESULTADOS CLÍNICOS				
	Eficiencia en la Atención		Efectividad en la Atención		Inicio	Nº de pacientes incluidos (de principio a Dic/2024)	Criterios de inclusión / exclusión	Resúmenes relacionados pelo paciente (PROMS)	
	Resultado	Objetivo/ Benchmark	Resultado	Benchmark				Resultados	Benchmark
Artroplastia de Rodilla (AJ)	Mediana del tiempo de trabajo estancia hospitalaria (de la cirugía al alta) 2023 = 4 días 2024 = 3 días	-	Tasa de readmisión no programada en los 30 días siguientes a procedimiento 2023 = 4,3% 2024 = 10,9 %	3% Hospital for Special Surgery - mejor hospital en Ortopedia 2022 según la clasificación de Newsweek	2017	564	Criterios de inclusión: edad ≥ 18 años, procedimiento de TKA debido a osteoartritis Criterios de exclusión: procedimiento llevado a cabo debido a una fractura; rechaza el seguimiento; barrera lingüística	Tasa de mejora puntuación de funcionalidad (KOOS-PS) en 12 meses después de la intervención de ATJ 2023 = 70% 2024 = 59%	≥ 65% Objetivo fijado por el práctica integrada
								Tasa de expectativas alcanzado a los 6 meses después del procedimiento 2024 = 78%	≥ 90% Objetivo fijado por la práctica integrada
								Tasa de pacientes con dolor en la articulación operada ≥ 7 en 12 meses tras el procedimiento ATJ 2023 = 10,5% 2024 = 6,7%	-
Artroplastia de Cadera (AC)	Mediana del tiempo de trabajo estancia hospitalaria (de la cirugía al alta) 2023 = 4 días 2024 = 4 días	-	Tasa de readmisión no programado en los 30 días siguientes a procedimiento 2023 = 4,1% 2024 = 5,4%	3% Hospital for Special Surgery - mejor hospital en ortopedia 2022 según la clasificación de Newsweek	2017	880	Criterios de inclusión: edad ≥ 18 años, procedimiento de ATQ para la artrosis Criterios de exclusión: procedimiento llevado a cabo debido a una fractura; rechaza el seguimiento; barrera lingüística	Tasa de mejora puntuación de funcionalidad (HOOS-PS) en 12 meses después de la intervención de ATQ 2023 = 77% 2024 = 79%	≥ 85% Objetivo fijado por la práctica integrada
								Tasa de expectativas alcanzado a los 6 meses después del procedimiento 2023 = 96% 2024 = 92%	≥ 95% Objetivo fijado por la práctica integrada
								Tasa de pacientes con dolor en la articulación operada ≥ 7 en 12 meses después del procedimiento ATQ 2023 = 0% 2024 = 0%	-

Estado de salud / Episodio asistencial	PROTOCOLOS CLÍNICOS				RESULTADOS CLÍNICOS				
	Eficiencia en la Atención		Efectividad en la Atención		Início	Nº de pa- cientes incluidos (de principio a Dic/2024)	Criterios de in- clusión / exclusión	Resúmenes relacionados pelo paciente (PROMS)	
	Resultado	Objetivo/ Benchmark	Resultado	Benchmark				Resultados	Benchmark
Cáncer de próstata localizado - Prostatectomía Robótica	Promedio del tiempo de permanencia hospitalaria (de la cirugía al alta) 2023 = 2,3 días 2024 = 2,0 días	-	-	-	2018	1809	Criterios de inclusión: edad ≥ 18 años, diagnóstico de cáncer de próstata localizado sometidos a tratamiento quirúrgico robótico Criterios de exclusión: Tratamiento de cáncer de próstata localizado previo; rechazo del seguimiento; barrera lingüística	Porcentaje de pacientes con continencia urinaria completa a los 12 meses 2023 = 91% 2024 = 80%	MARTINI-KLINIK 12 meses después 93,5
	Tasa de pacientes con hospitalización en el mismo día de la operación 2023 = 64% 2024 = 66%	-	-	-				Porcentaje de pacientes con disfunción eréctil grave en 12 meses 2023 = 43% 2024 = 38%	MARTINI-KLINIK 12 meses después 34,7%.
Cáncer de mama	-	-	-	-	2017	1909	Criterios de inclusión: edad ≥ 18 años, diagnóstico cáncer de mama primario sometido a tratamiento quirúrgico. Criterios de exclusión: Tratamiento previo de cáncer de mama; rechazo seguimiento; barrera lingüística	Satisfacción con el tratamiento 12 meses después del inicio (media de la escala BREAST-Q), puntuación de 0 a 100, a mayor, mayor satisfacción con reconstrucción para el tratamiento del cáncer de mama 2023 = 68 2024 = 61 Satisfacción con el tratamiento 12 meses después del inicio (media de la escala BREAST-Q), puntuación de 0 a 100, cuanto más alto es el resultado mayor es la satisfacción 2- Cirugía de mastectomía con reconstrucción para el tratamiento del cáncer de mama 2023 = 68 2024 = 61	>70 Health at a Glance 2019 : OECD indicators

Estado de salud / Episodio asistencial	PROTOCOLOS CLÍNICOS				RESULTADOS CLÍNICOS				
	Eficiencia en la Atención		Efectividad en la Atención		Inicio	Nº de pacientes incluidos (de principio a Dic/2024)	Criterios de inclusión / exclusión	Resúmenes relacionados pelo paciente (PROMS)	
	Resultado	Objetivo/Benchmark	Resultado	Benchmark				Resultados	Benchmark
Cirugía bariátrica	Tiempo promedio de permanencia estancia (Cirugía al Alta) 2023 = 2 días 2024 = 1,4 días	3 días / Obes Surg 27, 226-235 (2017)	Tasa de readmisión no programado en un plazo de 30 días postoperatorio 2023 = 4% 2024 = 4,5%	-	2021	306	Criterios de inclusión: edad ≥ 18 años, presentada cirugía bariátrica Criterios de exclusión: rechaza el seguimiento; barrera lingüística	Tasa de pacientes que declaran estar satisfechos o muy satisfecho con el procedimiento quirúrgico, 12 meses después de la realización. 2023 = 97% 2024 = 97%	-
Insuficiencia cardíaca (IC) con fracción de eyección reducida	Tasa de prescripción betabloqueante al alta hospitalaria 2023 = 91% 2024 = 97%	95% / Definido considerando historia institucional	Tasa de supervivencia Hospitalización en Insuficiencia Cardíaca 2023 = 89% 2024 = 89%	8% / Definido considerando la historia institucional	2017	726	Criterios de inclusión: edad ≥ 18 años, con IC descompensada. con una fracción de eyección reducida (≤ 40%)	Índice de calidad vida (KCCQ-12) > 75 a los 30 días del alta de pacientes con insuficiencia corazón 2023 = 95% 2024 = 66%	> 75 en 30 días después del alta pacientes con Insuficiencia Ref.: Am Coll Cardiol 2020;76:2379-90
	Tasa de prescripción de IECA/BRA/INRA al alta hospitalaria 2023 = 85% 2024 = 98%	85% / Definido considerando historia institucional	Tasa de readmisión para HF descompensada hasta un 30 días después del alta 2023 = 16% 2024 = 16%	21% Benchmark: The Centers for Medicare & Medicaid Services			Criterios de exclusión: mostrando shock cardiogénico al ingreso y/o alta hospitalaria del tipo de transferencia; rechaza el seguimiento; barrera lingüística		
Infarto Agudo de Miocardio	Mediana de tiempo Puerto ECG 2023 = 8 min 2024 = 7 min	Objetivo ≤ 10 min / Recomendación American Heart Association	Tasa de supervivencia Hospitalización en caso de infarto Infarto agudo de miocardio 2023 = 97% 2024 = 93%	-	2017	Seguimiento de pacientes Intervención Coronaria percutánea (ICP) 3387	Criterios de inclusión: edad ≥ 18 años, que tengan PIC Criterios de exclusión: pacientes que abandonan el hospital del tipo de transferencia; rechaza el seguimiento; barrera lingüística	Tasa de mejora de angina (SAQ-7), comparando admisión con 30 días después del infarto 2024 = 96%	-
	Mediana de tiempo Puerta globo 2023 = 53 min 2024 = 59 min	Objetivo ≤ 90 min / Recomendación American Heart Association							

Estado de salud / Episodio asistencial	PROTOCOLOS CLÍNICOS				RESULTADOS CLÍNICOS				
	Eficiencia en la Atención		Efectividad en la Atención		Inicio	Nº de pacientes incluidos (de principio a Dic/2024)	Criterios de inclusión / exclusión	Resúmenes relacionados pelo paciente (PROMS)	
	Resultado	Objetivo/ Benchmark	Resultado	Benchmark				Resultados	Benchmark
Sepsis	Tiempo medio administración del antimicrobiano 2023 = 31 min 2024 = 29 min	≤ 60 min Definido considerando historia institucional	Tasa de supervivencia hospital en Sepsis 2024 = 92%	-	2017	4990	Criterios de inclusión: edad ≥ 18 años, los pacientes con sepsis diagnosticada en PA, bacterias como agente Criterios infecciosos exclusión: sepsis diagnosticada en otro servicio, cuidados al final de la vida; rechaza el seguimiento; barrera lingüística	Puntuación media de calidad vida (EQ-5D) en el plazo de 1 año tras el alta por (Puntuación de < 0 a 1. Cuanto mayor sea la puntuación, calidad de vida se considera mejor) 2023 = 0,55 2024 = 0,64	-
	Tarifa horaria - administración del antimicrobiano hasta 60 minutos 2023 = 80% 2024 = 83%	80% Definido considerando historia institucional							
Cáncer de próstata localizado - Prostatectomía Robótica	Tiempo promedio de permanencia hospitalaria (de la cirugía al alta) 2023 = 2,3 días 2024 = 2,0 días	-	-	-	2018	1809	Criterios de inclusión: edad ≥ 18 años, diagnóstico cáncer de la próstata localizada, en tratamiento cirugía robótica Criterios de exclusión: tratamiento para el cáncer de próstata localizado; negativa al seguimiento; barrera lingüística	Porcentaje de pacientes con continencia urinaria total en 12 meses 2023 = 91% 2024 = 80%	MARTINI-KLINIK 12 meses después 93,5
	Porcentaje de pacientes hospitalizados el mismo día de la operación 2023 = 64% 2024 = 66%	-	-	-				Porcentaje de pacientes con disfunción eréctil grave en 12 meses 2023 = 43% 2024 = 38%	MARTINI-KLINIK 12 meses después 34,7%.

Artroplastia de Cadera

CUADRO DE VALORES

	Cirugía: 2024	Acumulado (2018 a 2024)
Resultado		
PROMS: Tasa de pacientes que declaran no tener dolor (mayor o igual a 7) en la articulación operada 12 meses después de la cirugía.	98,7%	98,2%
PROMS: Tasa de pacientes con mejoría del estado funcional por MCID (HOOSPS) ¹ en 12 meses tras la cirugía	76,3%	80,5%
Tasa de pacientes satisfechos o muy satisfechos 12 meses después de la cirugía	95,2%	96,6%
Tasa de pacientes que alcanzaron la expectativa a los 6 meses después de la cirugía ²	94,7%	92,7%
%Tasa de pacientes con complicaciones intrahospitalarias (infección del sitio quirúrgico, luxación, TVP)	1,8%	1,1%
Tasa de pacientes con complicaciones posteriores al alta hasta 90 días (infección del sitio quirúrgico, luxación, TVP)	4,5%	5,9%
Coste		
Tasa de pacientes ingresados el día de la cirugía	52,4%	53,2%
Tasa de pacientes remitidos la UCI tras una intervención quirúrgica	18,3%	19,8%
Procesos		
Duración media de la estancia entre la intervención y el alta	4,6 días	4,5 días
Tasa de pacientes con un procedimiento relevante ³	96,9%	95,1%

1 HOOS-PS: cuestionario para evaluar la función física de pacientes con osteoartritis de cadera.

2 Expectativas comunicadas por el paciente antes de la operación y preguntadas de nuevo 6 meses después de la operación.

3 Evaluación de la relevancia definida tras el debate con un grupo de expertos y el análisis retrospectivo de la información de seguimiento sobre el resultado clínico de los pacientes sometidos a artroplastia de cadera. Se considera relevante cuando, en el preoperatorio, el paciente refiere dolor > 4 en la articulación operada y/o función (HOOS-PS) > 30,0

Intervención coronaria percutánea en el tratamiento de la enfermedad arterial coronaria

CUADRO DE VALORES

	Cirugía: 2024	Acumulado (2018 a 2023)
Resultados		
PROMS: Diferencia media puntuación de Calidad de Vida, evaluada mediante el instrumento EQ-5D-3L (comparando antes y 12 meses después del procedimiento) ¹	0,15	0,15
PROMS: tasa de mejora de 10 puntos en el instrumento SAQ-7 (comparando antes y 12 meses después del procedimiento) - General ²	95,4%	96,2%
PROMS: tasa de mejora de 10 puntos en el instrumento SAQ-7 (comparando los días previos y los 30 días posteriores al procedimiento), en pacientes sometidos al procedimiento por síndrome coronario agudo**.	95,7%	92,0%
Tasa de pacientes con complicaciones intrahospitalarias (eventos mayores: muerte, cirugía de revascularización miocárdica de urgencia, o necesidad de revascularización del vaso tratado) ¹	2,2%	-
Coste		
Uso promedio de stent liberador de fármacos por paciente***.	1,9 stents	-
Procesos		
Duración promedio de la estancia entre el procedimiento y el alta (días)	5 días	4,8 días

1 Cuestionario EQ-5D-3L: puntuación <0 a 1; a mayor resultado, mejor calidad de vida. Por lo tanto, las diferencias positivas representan una mejora en la calidad de vida.

2 SAQ-7: El Seattle Angina Questionnaire es un instrumento validado para evaluar la calidad de vida de los pacientes con angina. Mide el impacto de la angina en las actividades cotidianas y el efecto del tratamiento en la mejoría de los síntomas.

3 Datos extraídos del informe CathPCI (American College of Cardiology), que el Hospital Sirio-Libanés reporta desde 2020. Los informes son emitidos por ellos periódicamente, analizando siempre un periodo de 12 meses, por lo que la cifra acumulada no está disponible.

Cáncer de próstata localizado - Cirugía robótica (como primer tratamiento)

CUADRO DE VALORES		Cirugía: 2023	Acumulado (2018 a 2023)
Resultados	PROMS: Tasa de pacientes con continencia urinaria completa a los 12 meses de la cirugía ¹	78,9%	87,5%
	PROMS: Tasa de pacientes con disfunción eréctil grave en 12 meses ²	40,2%	42,4%
	Tasa de pacientes con complicaciones intrahospitalarias clasificadas como Clavien Dindo III-IV***	2,8%	0,9%
	Tasa de pacientes con complicaciones posteriores al alta hasta 90 días con clasificación III-IV de Clavien Dindo ³	2,5%	2,2%
Coste	Porcentaje de pacientes hospitalizados el día de la cirugía	64,7%	60,2%
Procesos	Duración media de la estancia entre la intervención y el alta	2,3 días	2,1 días

1 Evaluación de la continencia urinaria total: sin uso de compresas ni pañales.

2 Disfunción eréctil: escasa o nula capacidad de erección

3 La Clasificación de Clavien-Dindo es un sistema utilizado para clasificar las complicaciones postoperatorias en función de su gravedad y del tipo de intervención necesaria para tratarlas. Este sistema se utiliza ampliamente en cirugía para estandarizar la comunicación sobre las complicaciones y evaluar la calidad de la atención quirúrgica.

Grado III - Complicaciones que requieren intervención quirúrgica, endoscópica o radiológica.

Grado IV - Complicaciones potencialmente mortales que requieren tratamiento intensivo.



Atención continuada

Los pacientes que se someten a exámenes ambulatorios de colonoscopia son contactados por enfermeras de la zona para supervisar el resultado del procedimiento.

El contacto se realiza por teléfono en un plazo de 48 a 72 horas tras el examen.

En caso de signos y síntomas inesperados, como fiebre, hemorragias y dolor, se aconseja a los pacientes que regresen a la institución para una evaluación médica.

En 2024, fueron contactados 6.772 pacientes, con una tasa de orientación de retorno del 0,5%.

COMPROMISO Y CALIFICACIÓN DE *Nuestro Equipo*

GRI 3-3 • 2-7

Diversidad, equidad e inclusión

Nuestro equipo está formado por 9.789 profesionales diversos, únicos y que desempeñan un papel clave en la nuestra misión.

Desde 2021, contamos con un Programa de Inclusión y Diversidad, con objetivo de fomentar un entorno institucional en el que todas las personas se sientan respetadas, acogidas y pertenecientes. Conozca a continuación las principales iniciativas en este sentido.

Igualdad entre hombres y mujeres

GRI 3-3 • 2-24 • 2-28

Fundado y dirigido desde hace más de un siglo por mujeres, el Sírio-Libanês mantiene su compromiso con la igualdad de género en su gobernanza y gestión.

Actualmente, el 65% de los puestos directivos están ocupados por mujeres, incluido el 37% en el Comité Ejecutivo, nuestro nivel más alto de liderazgo, con objetivo de alcanzar el 50% en 2030.

Además, el 100% del Consejo de Administración y del Consejo de Damas está por mujeres, lo que reafirma el papel de la mujer en la gestión estratégica y la toma de decisiones de la institución desde su fundación.



Obtuvimos la certificación Women on Board por tener 5 representantes femeninas en nuestro Consejo de Administración

También nos adherimos a los Principios de Empoderamiento de la Mujer (WEP) de la ONU Mujeres como forma de materializar nuestro compromiso igualdad de género.

Identidad de género y orientación sexual

En 2024 iniciamos el nuevo proceso de identificación de pacientes, que incluye su nombre social en la pulsera. Nuestros empleados también son libres de utilizar su nombre social en su credencial, correo electrónico y lugar de trabajo, y llevan uniformes acordes con su identificación, además de disponer vestuarios y aseos individuales sin distinción de género.

En junio pasamos a formar parte del Foro Empresarial LGBTI+, demostrando así nuestro apoyo y compromiso con los derechos de las personas LGBTQIA+.

A lo largo del año también formamos a nuestro personal sobre sexo biológico, identidad de género, orientación afectivo-sexual y expresiones de género, para todos estén capacitados para recibir a nuestros pacientes.

Personas con discapacidad

Creamos el Proyecto PcD Call Center, en el que formamos y contratamos a personas con discapacidad para el área de Call Center.

También tenemos el Taller Inclusivo, un proyecto para que los empleados con discapacidad intelectual participen en distintos proyectos que repercuten en nuestros grupos de interés, como kits para pacientes, regalos para eventos y mucho más.

Equidad racial

En noviembre de este año, nos unimos a la Iniciativa Empresarial por la Igualdad Racial, un movimiento que pretende promover un entorno empresarial sostenible superando el racismo y todas las formas de discriminación en el entorno empresarial y en toda su cadena de valor.

Proceso de selección oculto

Desde 2023, hemos introducido la entrevista oculta en nuestros procesos de selección, con ayuda de la plataforma JobeCam, que mantiene el anonimato del candidato hasta la última fase. De este modo, podemos mantener oculta información como el nombre, el sexo, la



edad, la foto o cualquier elemento que pueda accionar sesgos inconscientes en el proceso de selección.

Con esta nueva metodología contratamos a 45 profesionales, de los cuales el 80% eran mujeres, el 14% negros, el 2% mayores de 50 años, el 2% LGBTQIA+ y el 2% discapacitados.

Pertenencia

En la encuesta de clima de 2024 logramos un 87% de valoraciones positivas en relación con la Diversidad y la Inclusión, superando nuestro objetivo.

La afirmación más favorable en nuestra Encuesta de Clima, con un 95% de valoración positiva, fue: "El Sírio-Libanês apoya la diversidad, respetando las diferencias color, género, orientación sexual, edad, credo (religión), etnia, discapacidad y origen".

Alfabetización

Nuestro objetivo es promover espacios de diálogo y reflexión que permitan educar, sensibilizar y alfabetizar a nuestros empleados sobre la importancia diversidad, la equidad y la inclusión, así como apoyar la formación y el desarrollo de personas pertenecientes a grupos minoritarios. Conozca a continuación nuestras principales iniciativas en 2024:



Curso Afirmativo de Auxiliar de Farmacia:

de 120 horas de duración, dirigido a promover la formación e integración en carreras de farmacia de personas con discapacidad, trans, mayores de 50 años y negras en situación vulnerabilidad social. Participaron 18 personas y más del 30% ya han sido contratadas.



POD-I: *tenemos un podcast sobre Diversidad e Inclusión, una herramienta importante para posicionar a Sírio-Libanês sobre el tema.*



Formación para Personas con Trastornos del Espectro Autista (TEA): *formó a cerca del 30% empleados de Sírio-Libanês para ofrecer una atención sensible y acogedora a las personas con Trastornos del Espectro Autista (TEA).*

Liderazgo transformacional

GRI 3-3 • 2-7 • 404-2 • SASB HC-DY-330a.1 • HC-DY-330a.2

Desarrollo del liderazgo

En el Sírío-Libanês, creemos que la excelencia de nuestro equipo depende del aprendizaje constante y que el desarrollo de las personas en el área de la salud tiene un impacto positivo en la sociedad e impulsa el crecimiento del país.

En los últimos años, hemos invertido mucho en la formación de nuestros líderes, estructurando programas que integran innovación, tecnología y metodologías ágiles para mejorar la gestión.

Conozca a continuación las principales iniciativas en este ámbito.

Ruta del Liderazgo

En 2024, continuamos con el programa Ruta del Liderazgo y ampliamos su enfoque para incluir una atención aún mayor a la innovación. Coordinadores, gerentes, superintendentes y directores participaron en esta formación, reforzando competencias institucionales esenciales para nuestra evolución.

El programa incluye temas como:



Estrategia de innovación y transformación digital



Pensamiento de diseño y metodologías ágiles



Toma de decisiones basada en datos (data-driven)



Inteligencia artificial aplicada a la gestión hospitalaria

Cada dirigente recibió una media de 37 horas de formación a lo largo del año. En octubre, el programa se amplió a todos los empleados, fomentando una cultura organizativa basada en la innovación y la gestión estratégica.

Formación Feedback Eficaz

Centrado en los nuevos líderes, el programa preparó a 63 directivos de São Paulo y Brasilia para mejorar la cultura del feedback en la institución. Con un enfoque práctico, la formación mejoró significativamente la confianza de los participantes a la hora de realizar un feedback asertivo y productivo.

Academia de Liderazgo

En 2024, ideamos la Academia, centrada en el desarrollo del liderazgo a través de un itinerario de aprendizaje estructurado cinco escuelas, que le permiten cada profesional construir su propio itinerario de desarrollo en función de sus necesidades individuales.

El objetivo es formar líderes preparados para retos del futuro y los puestos que ocuparán, en línea con las mejores prácticas institucionales. Con comienzo a partir de abril de 2025.

Mentalidad Ágil e Innovación

Uno de los principales desafíos a los que se ha enfrentado la institución ha sido acelerar la adopción de una mentalidad ágil, garantizando que nuestra cultura organizativa siga el ritmo de la rápida transformación digital del sector de la salud.

La tecnología influye directamente en nuestros procesos, desde la atención hasta la gestión, lo que exige a los líderes desarrollar nuevas formas de comunicación, vinculación y gestión del talento.

Con esta necesidad en mente, hemos reformulado nuestro modelo de competencias institucionales para identificar y desarrollar las habilidades esenciales para el futuro de la institución. Esta revisión construida con la participación diversos líderes y empleados y será lanzada en 2025.

Modelo de gestión

En la dirección asistencial, hemos evolucionado significativamente en el modelo de gestión centrándonos en el Liderazgo Transformador Magnet, ampliando el enfoque más allá de la enfermería e incluyendo a todos los equipos multidisciplinarios.

Este progreso refuerza una cultura de gestión participativa, en la que se anima a todos los profesionales a contribuir activamente en la mejora continua, basada en los principios del Trayecto Magnet.

Apoyo educativo

Además de invertir en la formación de nuevos profesionales - con la Escuela Superior Sírio-Libanês - reforzamos continuamente la atención nuestros colaboradores, asignando becas universitarias al público interno y estimulando la participación de nuestros colaboradores en eventos externos, congresos y simposios. En 2024, hubo:



06 becas para cursos de postgrado lato sensu y stricto sensu



56 empleados apoyados en cursos y congresos externos

Políticas de remuneración

GRI 2-19 • 2-20

Con el objetivo de adecuar nuestra estrategia de remuneración a los objetivos estratégicos del Sírio-Libanês, y en consonancia con la competitividad del mercado, nuestras prácticas de remuneración se comparan

periódicamente con las prácticas del mercado, obtenidas por medio de encuestas realizadas por empresas especializadas.

Tenemos una política descrita en los procesos de contratación, promoción, gestión y méritos. También existe una remuneración variable con objetivos financieros, de clima organizacional y de satisfacción del cliente Para el liderazgo, la remuneración variable está vinculada a objetivos institucionales validados por el Consejo, garantizando la alineación con los objetivos estratégicos de la institución, y también teniendo en cuenta los resultados de la Evaluación del Desempeño del año.



Premio Violeta Jafet

En 2024 celebramos la 4ª edición del premio, en la que recibimos más de 400 informes que tuvieron un impacto positivo la experiencia de nuestros clientes y distinguimos a 15 empleados del consejo asistencial, con un total de 73 personas galardonadas desde la primera edición.



Por segundo año consecutivo, hemos sido como Top Employer, una certificación que destaca a las mejores empresas del mundo en cuanto a prácticas de gestión de personas.

Somos el primer hospital de Brasil en conseguir la certificación y, en 2024, avanzamos en nuestra puntuación del 77% al 79%, reforzando nuestro compromiso con la excelencia, el cumplimiento y la gobernanza.

El reconocimiento nos sitúa entre las mejores marcas empleadoras a escala mundial, validando nuestra cultura de valoración de los empleados y alineamiento con las mejores prácticas.

Además, nuestra encuesta de clima organizativo experimentó un salto significativo, con un índice de satisfacción que pasó de 74 a 80, superando nuestro objetivo institucional de 75, lo que refleja el impacto positivo de las iniciativas de desarrollo del liderazgo y mejoras adoptadas para reforzar la experiencia y el compromiso de los empleados.



Salud y Seguridad en el Trabajo

GRI 3-3 • 403-1 • 403-3

Garantizar un ambiente seguro y promover el bienestar de nuestros colaboradores son compromisos centrales del Sírío-Libanês.

Hemos adoptado un enfoque estructurado para la gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, en consonancia con elevadas normas internacionales, velando por la integridad física y mental de nuestro personal, con un modelo que se organiza en torno a tres pilares complementarios para garantizar una atención integral y continua:

- ✓ **Salud Laboral**
Prevención y monitorización de los riesgos relacionados con el ambiente de trabajo, sobre la base de NR1.

- ✓ **Salud Complementaria**
Asistencia médica complementaria para los trabajadores por cuenta ajena y las personas a su cargo.

- ✓ **Salud Familiar**
Atención coordinada para la salud de los empleados y sus dependientes en el plan de salud.

Salud Laboral

GRI 403-2 • 403-4

El principal objetivo de la Salud Laboral es garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para todos los empleados, reduciendo los riesgos físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales.

Este pilar se basa en las normas internacionales y las buenas prácticas del sector hospitalario para preservar la integridad física y mental de los trabajadores.

Seguimos la norma ISO 45001, lo que garantiza una gestión estructurada de la salud y la seguridad en todas las unidades de negocio, que abarca a todos los empleados, independientemente del tipo de relación laboral.

Además, hemos implementado un Programa de Gestión de Riesgos, basado en la Norma Reglamentaria NR1, que minimiza la exposición a los riesgos laborales y garantiza un ambiente de trabajo más seguro.

Vacunación Profesional

El hospital organiza campañas de vacunación para los empleados, asegurándose de que estén al día con las vacunas contra diversas enfermedades.

Este servicio es esencial para la protección colectiva y la prevención de brotes en el entorno hospitalario y en las comunidades donde viven los empleados.

Gestión de Riesgos y Seguridad

GRI 403-5

La institución adopta prácticas avanzadas de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, garantizando un entorno laboral seguro en consonancia con las mejores normas reglamentarias

El Programa de Gestión de Riesgos tiene como objetivo identificar, evaluar y mitigar los riesgos laborales, promoviendo una acción continua para proteger a los empleados.

La identificación de riesgos se da en dos frentes:



Personal interno

Evaluación del alcance del trabajo, exposición a riesgos medioambientales y necesidad de medidas preventivas, como adicionales de insalubridad o peligrosidad.



Terceros y prestadores de servicios

Análisis previo de los riesgos laborales de los contratistas, que exige planes de trabajo detallados y el cumplimiento de las normas de seguridad.

Todos los casos de exposición a riesgos graves e inminentes son supervisados por el equipo interno de Seguridad Laboral y el responsable del contrato, y también existe la posibilidad de realizar denuncias anónimas o no anónimas a través del canal de Cumplimiento.

Las principales medidas de gestión adoptadas incluyen:

Cartografía de Riesgos Laborales:

el equipo de seguridad laboral realiza evaluaciones periódicas para identificar y clasificar los riesgos físicos, químicos, biológicos y ergonómicos presentes en las actividades hospitalarias. Estos análisis apoyan la aplicación de medidas preventivas y correctoras para eliminar o reducir los riesgos identificados.

Control Medioambiental:

realizan mediciones constantes para evaluar la exposición de los empleados a agentes nocivos como radiaciones ionizantes, productos químicos y ruido excesivo. En función de los resultados, se aplican medidas correctoras para minimizar los impactos negativos.

Prevención y Control de Accidentes:

adopción de protocolos estrictos para prevenir incidentes en el entorno hospitalario. Esto incluye el uso correcto de los Equipos de Protección Personal (EPP) y los Equipos de Protección Colectiva (EPC), así como la normalización de prácticas seguras en la manipulación de sustancias peligrosas y en el descarte de residuos hospitalarios.

Formación periódica:

los empleados participan continuamente en programas de formación que abarcan desde la ergonomía básica hasta protocolos

avanzados de respuesta a emergencias. Entre las formaciones más frecuentes está:



Manipulación segura de materiales biológicos para evitar la contaminación y los accidentes con objetos punzantes.



Seguridad frente a radiaciones ionizantes, con protocolos específicos para los empleados que trabajan en diagnóstico por imagen.



Gestión de emergencias y evacuación, incluyendo simulacros periódicos y formación en primeros auxilios.



Ergonomía y organización del trabajo para minimizar los riesgos posturales y reducir las lesiones musculoesqueléticas.

Todos los empleados deben leer la descripción de su puesto y aceptarla formalmente. En este documento, el punto "obligaciones del trabajador" establece que: "El trabajador tiene la obligación de interrumpir su trabajo en caso de sospecha de una situación de riesgo grave e inminente, y debe notificarlo inmediatamente a su superior."

Código Atlas: Seguridad Física y Psicológica

Acrónimo de Amenaza, Trato Irrespetuoso, Lenguaje Agresivo, Acoso y/o Situación insegura, el Código Atlas es una iniciativa innovadora del Sírio-Libanês destinada a aumentar la percepción de seguridad física y psicológica, el bienestar y la resiliencia y el trabajo en equipo.

Se desarrolló como un protocolo estructurado para identificar y responder rápidamente a situaciones de amenaza o riesgo en el lugar de trabajo.

El código puede ser activado por cualquier cuidador que se sienta en situación de riesgo y prevé tres niveles de tratamiento en función de la criticidad y recurrencia de las situaciones.

Implementado en todas las unidades en 2022 y revisado anualmente para incluir los resultados observados, el Código Atlas ha contribuido crear un ambiente de trabajo más seguro y acogedor, reduciendo los incidentes de violencia y fomentando el bienestar de los empleados.

En 2024, había alcanzado una fase avanzada de madurez, con el 94% de los desencadenantes resueltos en la primera aproximación.



Casos Tratados



Amenazas directas o disimuladas a los empleados;



Lenguaje agresivo y acoso moral o sexual;



Actitudes que puedan poner en peligro la seguridad de pacientes y profesionales;



Condiciones de trabajo que exponen a los empleados a riesgos inminentes.

En todas las unidades asistenciales hay un equipo local capacitado el acogimiento y comunicación en situaciones de conflicto, que garantiza el apoyo al trabajador en tiempo real.

Apoyo Psicológico y Salud Mental

Reconocemos que el bienestar emocional de los empleados es tan importante como la seguridad física. Por eso creamos el Centro de Salud Mental, que ofrece apoyo psicológico continuo, grupos de escucha terapéutica y canales de servicio especializado para profesionales expuestos a situaciones de estrés laboral.

Niveles de tratamiento

Nivel 1 Orientación y mediación

Las situaciones menos graves son tratadas directamente por el jefe inmediato, promoviendo el diálogo y la orientación para resolver los conflictos de forma rápida y eficaz.

Nivel 2 Intervención especializada

Los casos más complejos son analizados por equipos especializados, como los de salud laboral, psicología organizacional y recursos humanos, para una evaluación detallada y definición de las medidas adecuadas.

Nivel 3 Medidas correctivas y disciplinarias

Si es necesario, se aplican medidas formales, como el licenciamiento preventivo, la reubicación o la derivación a apoyo especializado.

Trabajar con Alegría

El programa Trabajar con Alegría fue concebido en 2018, basado en la metodología Science of del Institute for Healthcare Improvement (IHI), y se está difundiendo a gran escala en todas las unidades sanitarias de São Paulo y Brasilia. En estos lugares, se colocaron pizarras con la pregunta "¿Qué importa?", animando al equipo a expresarse.

La iniciativa, que dio lugar a más de 15.000 manifestaciones anónimas sobre Post-its en el segundo ciclo 2023-2024, desencadenó la formación de más de 300 grupos de trabajo para aplicar cambios, lo que dio lugar a más de 1.000 implementaciones, que corresponden al 74% de las situaciones planteadas.

Como continuidad, el programa empezó a ampliarse a los ámbitos de la Filantropía, la Salud de la Población y la Gobernanza Clínica.

Cultura Justa y Notificación de Incidentes

Sírio-Libanês promueve una cultura de transparencia y seguridad, animando a los empleados a comunicar incidentes sin miedo a represalias. La Cultura Justa garantiza que cualquier fallo sea analizado de forma pedagógica, priorizando el aprendizaje organizativo y la mejora continua de los procesos.

La notificación de incidentes (más información en la [pág. 62](#)) permite el rastreo y análisis de los incidentes para aplicar rápidamente medidas correctoras, reducir futuros riesgos y mejorar los protocolos de seguridad institucionales.

Indicadores e Impacto de la Salud Laboral

GRI 403-9

Los resultados de las iniciativas de salud muestran avances significativos en la seguridad y el bienestar de los empleados En 2024:

Riesgo leve

un total de 347 incidentes generales, 144 cuasi incidentes y 140 incidentes con o sin baja laboral de hasta tres días,

lo que representa el 68,9% de todos los incidentes típicos. Las principales causas de estos incidentes fueron 18 caídas (13%), 28 incidentes relacionados con la manipulación y eliminación de objetos punzantes (20%) y 19 golpes (14%).

Riesgo moderado

Tuvimos 63 incidentes generales con más de cuatro días de baja, lo que representa el 31% de todos los incidentes típicos. Las principales causas de estos incidentes fueron 10 caídas y 10 involucrando movimientos de pacientes, que representaron el 16% del total.

Conseguimos durante el año:

- ✓ **Reducción del 17%** en la tasa de acontecimientos adversos con daños para el paciente, reflejo de la mejora de las prácticas de seguridad;
- ✓ **El 94% de las llamadas a Atlas Code** se resuelven en la primera aproximación, lo que garantiza respuestas ágiles y eficaces
- ✓ Respuesta **al 99,3% de los reclamos al Ombudsman**, reforzando la comunicación interna;
- ✓ **Mayor participación de los empleados en la notificación de riesgos e incidentes**, lo que demuestra una mayor confianza en la seguridad de la organización.



Salud Complementaria

GRI 403-6 • 403-8

Entendemos que la salud de los trabajadores no puede analizarse y tratarse de forma fragmentada y que la integración de la Salud Laboral con la Salud Complementaria es la mejor manera de gestionar las condiciones de salud, permitiendo una atención integral a los empleados.

El objetivo de la Salud Complementaria es garantizar que los trabajadores tengan acceso a una atención médica de calidad, apoyo psicológico, un servicio ágil y programas que promuevan calidad de vida y bienestar.

Este pilar pretende ofrecer una atención eficaz, ampliar la red de apoyo y fomentar hábitos saludables.



Plan de Salud Mediservice

La institución ofrece cobertura médica a los empleados y a las personas a su cargo a través del Plan de Salud Mediservice, que garantiza el acceso a consultas, exámenes, tratamientos y hospitalizaciones en una red calificada de hospitales y clínicas.

El plan cubre diversas especialidades médicas y ofrece una atención integral a los beneficiarios, que incluye consultas preventivas y un seguimiento continuo las enfermedades crónicas.

Prácticas Integradoras y Bienestar

Los hospitales de Bela Vista e Itaim ofrecen acceso a prácticas complementarias que promueven el equilibrio emocional y físico, como yoga, meditación, reiki y acupuntura. Estas actividades se realizan en horario laboral para facilitar la participación de los empleados, fomentando el autocuidado y la reducción del estrés.

Promoción de la Salud y Calidad de Vida

Gympass

Ofrecemos a los empleados acceso a gimnasios y espacios para la actividad física, fomentando la práctica regular de ejercicios.

Nutrición equilibrada:

En el complejo Bela Vista ofrecemos comida sana con platos adaptados a las restricciones dietéticas.

Guardería

Ofrecemos servicios de guardería para los hijos de nuestros empleados en el complejo Bela Vista, garantizando un ambiente seguro el cuidado de los niños.

Atención a los Proveedores de Servicios

GRI 403-7

El Sírio-Libanês amplía el acceso a las prácticas integrativas y el uso de la Sala de Silencio del Complejo Hospitalario de Bela Vista a los empleados sin contrato CLT.

No obstante, destacamos que, en el caso de los trabajadores no efectivos, otras acciones específicas y la prestación de servicios de salud no relacionados al trabajo son responsabilidad de sus empleadores.

Sírio-Libanês recibe y analiza la información sobre calidad, salud y seguridad de los proveedores de servicios no controlados por la Organización, integrando los datos comunicados en los contratos en nuestro programa de monitorización, que incluye auditorías presenciales de los proveedores prioritarios.

Excelencia



Salud Familiar

El pilar Salud Familiar amplía la asistencia ofrecida a los empleados por el plan Mediservice, permitiéndoles incluir a sus familiares a cargo, garantizando un seguimiento exhaustivo y preventivo.

Inspirado en modelos internacionales de atención primaria, este pilar pretende ofrecer un apoyo integral y continuo a toda la familia del personal de la institución.

Programa "Cuidar a los Que Cuidan" (CQC)

El CQC es una iniciativa innovadora que atiende a más de 9.000 empleados y 10.000 dependientes, proporcionándoles atención médica preventiva y seguimiento continuo.

El modelo se basa en la atención primaria de la salud, garantizando a los beneficiarios un apoyo médico adecuado en todas las etapas de la vida.

Telemedicina 24 horas

La plataforma Paciente Sírio-Libanês ofrece asistencia médica a distancia las 24 horas del día, lo que le permite a los empleados acceder a consultas médicas sin tener que desplazarse.

El servicio incluye consultas médicas de diversas especialidades y apoyo para diagnósticos preliminares, así como derivaciones para pruebas y tratamientos cuando sea necesario.

Programación Sencilla

La institución ofrece un sistema de cita previa para consultas y exámenes, así como consultas virtuales, accesibles a través de la app Paciente Sírio-Libanês.

El servicio permite a los empleados reservar citas y exámenes y seguir su estado de sus citas, o incluso tener una consulta virtual con un médico de familia o una enfermera.



Líneas de atención especializada

El programa CQC estructura su asistencia en distintas líneas de atención para garantizar un apoyo especializado en función de las necesidades de los trabajadores y sus familias:



Salud mental

Atención psicológica y psiquiátrica para prevenir y tratar trastornos emocionales y del comportamiento.



Obesidad

Controlar el peso, fomentar una alimentación sana y promover la actividad física.



Hipertensión

Seguimiento continuo controlar la tensión arterial y reducir los riesgos cardiovasculares.



Osteomyofascial

Apoyo fisioterapéutico y ortopédico para tratar el dolor musculoesquelético y prevenir lesiones.



Salud de la mujer

Atención especializada a mujeres embarazadas, planificación familiar y seguimiento ginecológico.



Atención prenatal y guardería

Atención integral a mujeres embarazadas y niños dirigida a un desarrollo saludable desde el embarazo hasta los primeros años de vida.



Trastornos del espectro Autista (TEA)

Apoyo multidisciplinar diagnóstico y seguimiento de niños y adultos con TEA.





Equipo multidisciplinar

El programa CQC cuenta con 60 profesionales especializados, entre médicos, enfermeros, psicólogos, nutricionistas y fisioterapeutas, que garantizan una atención completa y personalizada.

El enfoque multidisciplinar permite una atención humanizada centrada en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades.

Prevención y promoción de la salud

El CQC lleva a cabo campañas periódicas para fomentar hábitos saludables, que incluyen orientaciones sobre alimentación equilibrada, lucha contra el tabaquismo y fomento de la actividad física.

Además del seguimiento clínico, los beneficiarios tienen acceso a material educativo y conferencias sobre temas relacionados con la salud y el bienestar.

Servicio

Los trabajadores y sus familias pueden acceder a los servicios del programa de forma planificada, mediante citas

programadas, o a demanda, garantizando flexibilidad para las citas urgentes.

La estructura permite a los beneficiarios disponer de apoyo continuo y asistencia ágil en función de sus necesidades en salud..



Confidencialidad y seguridad de la información médica

Toda la información médica de los empleados se trata con un alto nivel de confidencialidad y seguridad, de acuerdo con las directrices de la Ley General de Protección de Datos (LGPLD).

Sólo los profesionales autorizados pueden acceder a las historias clínicas, lo que garantiza la privacidad y la protección de datos sensibles.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL E *Innovación*

GRI 3-3

Estrategia y gobernanza

La innovación y la transformación digital son pilares estratégicos para garantizar la eficiencia y la excelencia en la atención de la salud. En 2024, consolidamos avances significativos en este frente, como la segmentación del Departamento de IT del Departamento de Innovación, ampliando nuestra capacidad para ofrecer soluciones innovadoras y tecnológicas que beneficien tanto a nuestros pacientes como a nuestros procesos internos.

Acelerar la innovación

Nuestra área de innovación, tecnología y datos, se ha organizado para impulsar la transformación digital y modernizar la asistencia a la salud conectando los procesos internos con las nuevas tecnologías.

De este modo, pretendemos garantizar la interoperabilidad y la inteligencia basada en datos para mejorar el recorrido del paciente

y la eficiencia de los servicios hospitalarios. Por eso trabajamos en varios frentes:



Desarrollo de plataformas digitales para personalizar la asistencia e integrar los datos asistenciales.



Ciberseguridad, que garantiza la protección de dispositivos médicos y datos sensibles.



Aplicación de la inteligencia artificial y la automatización para mejorar el diagnóstico y la eficacia operativa.



Conectar con startups y ecosistemas de innovación, nuevas tecnologías al entorno hospitalario.

Un ejemplo de este avance es la implementación de Claroty, que convierte al Sírio-Libanês en el primer hospital de Brasil en adoptar esta herramienta de protección de dispositivos médicos.

Esta tecnología reduce las vulnerabilidades y mitiga los riesgos cibernéticos en la infraestructura hospitalaria, protegiendo los datos y garantizando la seguridad digital de nuestros sistemas y equipos.

Por medio de estas iniciativas, hemos reforzado la misión del Sírio-Libanês de ofrecer una atención más eficiente, accesible y basada en la evidencia, consolidando al hospital como referencia de innovación en la asistencia sanitaria.

Modernización de los sistemas de gestión

En 2024, actualizamos nuestros sistemas de gestión, como el de punto y el SAP, lo que permitió una evolución en los controles administrativos y financieros, modernizando nuestra gobernanza y una mayor eficiencia y ahorro financiero.

El nuevo sistema ha traído consigo la innovación tecnológica y la integración de los distintos sistemas, lo que ha elevado nuestros procesos, mejorando calidad de los datos maestros, además de captar sinergias entre unidades de negocio y de distintas geografías, haciéndonos más eficientes, integrados y adaptables al cambio.

Reclutamiento y formación

En 2024, dimos continuidad al programa Talentos Digitales, lanzado en 2023 con financiación de donantes, en el que formamos a 50 mujeres de las clases C, D y E de todas las regiones Brasil para trabajar el área de desarrollo de productos y servicios digitales, utilizando la tecnología de la vertical de innovación del Sírio-Libanês.

El proyecto es el resultado de una asociación con AWS, Vai na Web, CBMM, Daichii Sankyo e IT Lean. Cuenta con tres frentes principales:

- ✓ Formación técnica;
- ✓ Comportamiento; y
- ✓ Medición del impacto social por medio del retorno social de la inversión (SROI, Social Return On Investment).

Finalmente, seis mujeres fueron seleccionadas para realizar prácticas y tres fueron contratadas.

Compromiso y capacitación

Programa Impulso

Como incentivo al intraemprendimiento, el programa permite a los empleados aportar ideas innovadoras para la mejora institucional, potenciando la creatividad, el liderazgo, la persistencia y la autonomía mediante el patrocinio de la ejecución de proyectos de innovación de impacto para la institución.

En su segunda edición, en 2024, presentó dos retos, uno vinculado a el recorrido Magnet y otro al Impacto Financiero, y recibió 126 ideas, un 40% más que en la edición anterior, de las cuales 60 fueron seleccionadas para la de formación. Durante esta fase, los participantes recibieron 24 horas de formación en herramientas y metodologías de innovación.

Tras la ronda de presentaciones, cuatro grupos vieron sus ideas elegidas para la fase de incubación, recibiendo un patrocinio de R\$ 60.000 y tutoría técnica para desarrollar un MVP (Producto Mínimo Viable).

En 2025, la filantropía, la eficiencia y los proyectos Magnet Journey serán los pilares del programa.



Ruta de la innovación

Programa de desarrollo del liderazgo, desde la coordinación hasta la gestión, sobre la mentalidad innovadora y las habilidades para garantizar el éxito del SER HSL + 100 Journey.

En 2024, más del 80% de los líderes recibieron formación estrategia en innovación, pensamiento de diseño, agilidad, datos e inteligencia artificial. Fueron en promedio 37 horas de formación por líder, siendo puesta a disposición para los demás empleados en octubre.



Data For All (Datos para todos)

Nuestro programa de formación para capacitar que las áreas se orienten por los datos, dándoles autonomía y permitiéndoles convertir los datos en acciones prácticas.

El objetivo es apoyar la organización de los datos dentro de la institución, de modo que todas las unidades se guíen por ellos.

Ya hay 85 empleados que realizan análisis sencillos (perfil Explorador), 38 que modifican y personalizan informes (perfil Colaborador) y 30 usuarios que crean cuadros de mando e informes a partir de datos brutos (Power User), todos ellos formados en la plataforma que utiliza la herramienta Power BI (en colaboración con Microsoft).

Experiencia del paciente

Plataforma digital de salud

Seguimos mejorando nuestra plataforma, 100% dedicada a la gestión e interacción con las más de 400.000 vidas atendidas por la Unidad de Salud de la Población, conectando al paciente con el Sírio-Libanês (personal clínico, equipo asistencial y equipo multidisciplinario).

A través de esta plataforma, ofrecemos telemedicina de calidad, personalización de la atención, educación y concienciación, con el objetivo de mejorar la asistencia sanitaria y la seguridad de nuestros pacientes, sin limitarnos a ubicaciones físicas.

La solución da al hospital la ventaja competitiva de ser propietario de los datos que se trafican, lo que le permite al profesional que atiende al paciente acceder a su historia clínica, que es la cabina donde se puede seguir todo el recorrido sanitario del paciente.



La innovación salva vidas

Realidad aumentada para intervenciones quirúrgicas

En 2024, el equipo de Garagem — un área de innovación que realiza pruebas de concepto, construye prototipos y pilotos de soluciones con tecnologías innovadoras — presentó una solución para utilizar gafas de realidad aumentada en cirugía torácica.

La solución permite al equipo visualizar en detalle y en tres dimensiones las estructuras pulmonares de los pacientes para planificar mejor las intervenciones de segmentectomía pulmonar.

La solución se utilizó en cuatro intervenciones quirúrgicas, dos en el Hospital de Base de Brasilia y dos en el Hospital Sírio-Libanês de Brasilia, y reducir el tiempo de intervención, mejorar el abordaje y aumentar la seguridad para los pacientes.

Caregaps Mama

Proyecto pionero, mapea a las mujeres mediante IA para reducir el riesgo de cáncer de mama enviando una alerta a través de

*Datos correspondientes al periodo comprendido entre el 18/10/2024 y el 06/05/2024

nuestro asistente virtual de Whatsapp a todas las pacientes que hayan tenido alguna alteración en sus exámenes de imagen, recordándoles que deben reservar un nuevo examen y mantener los cuidados preventivos.

Llegamos a 8.000 informes por día, lo que aumentó en un 98% las posibilidades de que las mujeres se sometieran a revisiones de control.

Vita (AI)

Vita es un chatbot interactivo de Inteligencia Artificial sobre el cáncer de mama, desarrollado en colaboración entre Folha de São Paulo y el Hospital Sírio-Libanês.

En el transcurso de los primeros 20 días, Vita respondió a 6.415 preguntas, sin equivocarse. Sus conocimientos provienen de:



+ 250 vídeos del equipo multidisciplinario de Oncología y Asesoría de Imagen para pacientes



Guía de nutrición oncológica I y II



Varias carpetas relacionadas al tema



Artículos publicados sobre el tema en el blog Sírio-Libanês

Reconocimientos 2024

10° Prêmio Valor Inovação Brasil

El Sírio-Libanês fue clasificado como una de las cinco instituciones sanitarias más innovadoras de Brasil, en tercer lugar, y subimos 17 puestos con respecto a 2023 en la clasificación general (54ª posición).

Elaborado por Strategy& - consultoría estratégica de PwC - y el periódico Valor Econômico, evalúa las 150 empresas más innovadoras del país, en 23 sectores de la economía.

Intraempreendedorismo AEVO

El Proyecto Check – Conferencia de Bandejas, incubado en la 1ª edición del Programa Impulso, fue reconocido en el premio como Top 3 en la categoría Equipo de Innovación y Transformación, entre más de 30.000 proyectos de empresas nacionales e internacionales.

EXCELENCIA EN

Enseñanza e Investigación

GRI 3-3

Investigación

En 2024 obtuvimos el reconocimiento internacional de IQVIA, una organización de investigación clínica (CRO) que evalúa la calidad y la excelencia en la realización de ensayos clínicos.

El CRO clasifica los centros de investigación en dos categorías: Máster Site y Prime Site, siendo esta última la más prestigiosa, concedida únicamente a 54 centros de excelencia con los más altos niveles de exigencia en de calidad y eficacia en la realización de estudios clínicos en todo el mundo.

De los cerca de 1.500 centros de investigación existentes en Brasil, sólo cuatro han alcanzado la categoría de "Prime Site", y el Sírio-Libanês es uno de ellos.

Investigación con células CAR-T: gran avance en la terapia génica contra el cáncer

En un hito para la medicina personalizada y la terapia celular en Brasil, el Sírio-Libanês participa en un estudio pionero sobre el uso de células CAR-T, una tecnología innovadora en el tratamiento de leucemias y linfomas.

El proyecto, realizado en colaboración con el Hemocentro de Ribeirão Preto y otros hospitales, contará con la participación de 81 pacientes y aportará pruebas sobre la eficacia y seguridad de esta terapia avanzada.

La investigación refuerza nuestra misión de hacer posibles tratamientos innovadores y ayudar a ampliar el acceso terapias revolucionarias en el país.



Acceso a terapias de vanguardia

La terapia celular CAR-T está disponible en Brasil desde 2022. El desafío, sin embargo, es el alto costo, que hace inviable el tratamiento para la gran mayoría de la población. Nuestra participación en esta investigación financiada por el Ministerio Salud a través del Programa para el Desarrollo del Complejo Industrial de Salud (Procis), busca desarrollar **una terapia nacional a menor costo para que este tratamiento sea accesible en Brasil a todos los pacientes atendidos por el SUS.**

Asociación con el Memorial Sloan Kettering Cancer Center (EE.UU.)

La asociación con el Memorial Sloan Kettering Cancer Center (MSKCC), uno de los centros líderes mundiales en oncología, permite al Sírio-Libanês colaborar en investigaciones científicas innovadoras y ofrecer formación especializada a nuestros profesionales.

Esta cooperación refuerza el intercambio conocimientos en áreas como la oncogenética, las terapias personalizadas

y los nuevos enfoques del tratamiento del cáncer, elevando aún más la calidad de la atención oncológica en Brasil.

Búsqueda de financiación propia

En 2024, iniciamos un proyecto estratégico para financiar 10 proyectos al año durante cinco años, totalizando 50 nuevos proyectos e investigaciones, con el objetivo de aumentar la participación de los profesionales del Sírio-Libanês en los proyectos de investigación realizados en la institución.

Inversión en tecnología quirúrgica y formación médica

La innovación quirúrgica es una prioridad en el Sírio-Libanês y la asociación con la empresa alemana de tecnología quirúrgica ERBE se tradujo en una inversión de R\$ 4 millones para modernizar el Centro de Formación en Cirugía Experimental.

Esta financiación permite incorporar nuevos equipos y técnicas mínimamente invasivas, mejorar la formación de los cirujanos y consolidar el hospital como uno de los principales centros de formación médica de América Latina.

Enseñanza

Formación de médicos y profesionales biomédicos

A lo largo de 2024, tuvimos un grupo médicos diseñando el programa para el curso de medicina en la Faculdade de Sírio-Libanês, que debería lanzarse en 2025.

El nuevo curso de Biomedicina, que se pondrá en marcha en 2025, ya ha obtenido la calificación 5 del MEC. Con un plan de estudios innovador, además de las asignaturas troncales, el curso destaca por la integración de contenidos avanzados y su énfasis en áreas de vanguardia como la biotecnología, los análisis clínicos, la investigación biomédica y el diagnóstico por imagen.

Alianzas

En 2024, la Universidad consolidó importantes alianzas para ofrecer una formación de excelencia, combinando teoría y práctica en entornos que promueven un aprendizaje de calidad y el contacto directo con profesionales de reconocido prestigio y pacientes reales.



Asociación con la Universidad de Coimbra para dos unidades curriculares — catástrofes y comunicación difícil — en los programas de licenciatura de Psicología, Enfermería y Fisioterapia.



Colaboración con el Hospital de la Mujer para estudiantes de postgrado el curso de Infertilidad y Reproducción Humana Asistida.



Una colaboración con el Hospital Municipal de Santo André en la que los alumnos del posgrado de Anestesia Localizada realizaron sus actividades prácticas, siguiendo la aplicación de técnicas anestésicas en diferentes especialidades quirúrgicas y participando en la evaluación preanestésica y en la monitorización intraoperatoria, ampliando su experiencia en un entorno hospitalario de gran complejidad.



Asociación con Universidad de Coimbra para desarrollar un innovador programa de posgrado en las áreas de Biomecánica e Ingeniería Clínica, que aportará importantes avances a la formación de especialistas en salud y tecnología.



Ampliar conocimientos

Hemos puesto en marcha un sólido programa de becas y financiación, que permite que más estudiantes con talento tengan la oportunidad de especializarse con los estándares de calidad del Sírio-Libanês.

Este año hemos tenido 28 estudiantes con beca completa, lo que reafirma nuestro compromiso de ampliar el acceso a una educación de calidad para los futuros profesionales de la salud.

Los resultados académicos demuestran el éxito de este modelo: los estudiantes becados logran mejores resultados promedios que los estudiantes pagos, lo que demuestra el impacto positivo de la oportunidad de acceder a una educación de calidad.

Estudios de postgrado y ampliación de planes de estudios

El Sírio-Libanês tiene una presencia significativa en el mercado de postgrado en cursos de maestría y doctorado stricto sensu en Ciencias de la Salud y, desde 2023, cursos de postgrado lato sensu, cursos cortos y eventos para profesionales de las áreas médica, asistencial y de gestión, reforzando su presencia y contribución al escenario educativo y sanitario.

En 2024, la Faculdade Sírio-Libanês lanzó dos nuevas especializaciones y varios cursos cortos:

Programas de posgrado

- *Nefrointensivismo*
- *Enfermedades pulmonares avanzadas*

Cursos cortos

- *Cirugía robótica*
- *Urólogo*
- *Urgencias en Enfermería Pediátrica*
- *Odontología hospitalaria*
- *Programa de Experiencia Multidisciplinaria Sírio-Libanês*
- *Ginecología en la infancia y la adolescencia*

Residencia

La Faculdade Sírio-Libanês ha creado un nuevo modelo pedagógico para los cursos de residencia en las áreas médicas o profesionales (uni y multidisciplinares), incorporando metodologías de aprendizaje activo y tecnologías innovadoras que mejoran la experiencia formativa de los residentes.

El nuevo modelo de enseñanza da prioridad al desarrollo integral de los residentes, centrándose no sólo en la adquisición de competencias técnicas, sino también en la formación ética y conductual, así como en las habilidades de comunicación y liderazgo.

Animamos a los residentes a profundizar en la atención centrada en la persona, el trabajo en equipo, la responsabilidad por la atención integral y el aporte de valor a la salud, que son valores fundamentales para promover una salud excelente.

Otra novedad fue la implementación del RADI (Registro y Evaluación del Desempeño Individual), que ofrece una evaluación continua y detallada del rendimiento de los residentes, promoviendo una formación aún más calificada y acorde con los elevados estándares institucionales.



Aprender cuidando

Los estudiantes de grado tienen 10% de su carga lectiva total clases prácticas y teóricas del curso destinada a clases prácticas y teóricas sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), 17 compromisos propuestos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para hacer frente a los principales desafíos socioambientales actuales.

El objetivo es ofrecer una formación interdisciplinaria sobre temas relevantes para las prácticas asistenciales y sanitarias, como los derechos reproductivos, los determinantes sociales y medioambientales de la salud y la enfermedad, la violencia y sus efectos, entre otros.

Tras la clase teórica, los alumnos visitan comunidades vecinas para conocer y medir los indicadores de salud y, a continuación, crean proyectos para contribuir a mejorar la salud de los residentes.



FACULDADE
SÍRIO-LIBANÊS

+800 estudantes

lato sensu de postgrado

+213 atividades

práticas em entornos profissionais

+140 residentes

+130 estudantes

em la graduación

+22.000

participantes em 57 eventos

+589 médicos

em plantilla y + 415
colaboradores em atividades
docentes em cursos de postgrado

+13.000

alumnos em cursos cortos de
Medicina, Multidisciplinaria y Gestión

NUEVOS

Negocios

Contamos con un área de Nuevos Negocios, formalizada en enero de 2024, que opera en tres frentes: nuevos negocios, consultoría e inteligencia de mercado.

Trabajamos con prospección y relaciones B2B (ventas entre empresas), ofreciendo servicios y consultoría en salud, aportando conocimientos técnicos y elaborando estudios y análisis de mercado.

El objetivo es ayudar a mejorar la gestión y los procesos en otras instituciones sanitarias, un servicio que adicional y estratégicamente cumple nuestros objetivos estratégicos de mayor capilaridad y nuevas fuentes de ingresos.

Al compartir nuestros conocimientos, promovemos la difusión de modelos excelencia y prácticas innovadoras que

pueden adaptarse a diferentes contextos y necesidades, ampliando el estándar Sírio-Libanês a diferentes regiones y sectores y contribuyendo activamente al fortalecimiento del sistema privado de salud en Brasil.

He aquí lo más destacado del año:



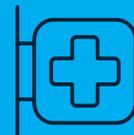
Ingresos

Duplicar el crecimiento de los ingresos con respecto a 2023, con una importante ampliación de cartera de productos y servicios.



Capilaridad

Opera en varios estados del país y ofrece soluciones como atención de urgencias en la empresa, vacunas, bancos de sangre, laboratorios y servicios de consultoría a empresas, escuelas, hospitales y operadores de salud.



Estrategia

Integración de la consultoría como producto estratégico, con foco en llevar la experiencia técnica y la excelencia asistencial del Sírio-Libanês a otras instituciones de salud y proyectos estructurantes.



Inteligencia de mercado

Creación de la célula de inteligencia de mercado, con entregas estructuradas en 2024, para apoyar las decisiones estratégicas del hospital y de los clientes externos, mediante estudios de viabilidad, análisis de tendencias y evaluación comparativa del sector.



Impacto y relevancia en el sector de la salud

El modelo de consultoría del Sírio-Libanês ha tenido un impacto significativo en el escenario de la salud, permitiendo que instituciones de diferentes tamaños y realidades puedan:

Elevar el nivel asistencial: la transferencia de conocimientos y la aplicación de las mejores prácticas contribuyen a mejorar la calidad de los servicios prestados a los pacientes.

Optimización de recursos y reducción de costes: los procesos bien estructurados y la adopción de tecnologías favorecen una gestión más eficaz, lo que permite reducir los desperdicios y asignar mejor los recursos.

Fomento de una cultura de la innovación: al impulsar la adopción de nuevas tecnologías y metodologías, la consultoría fomenta una cultura de innovación que puede transformar la forma de planificar y ejecutar los servicios de salud.





Resultados

6.1 *Desempeño de la operación*

6.2 *Gestión ecoeficiente*

ODS RELACIONADOS:

Capitales relacionadas:

DESEMPEÑO DE LA *Operación*

GRI 3-3

Escenario

El año 2024 estuvo marcado por desafíos y oportunidades en el desempeño económico de Sírio-Libanês, reflejando un escenario dinámico en el sector de la salud.

Mientras que la operación de Brasilia se erigió en la principal palanca de crecimiento, la unidad de Bela Vista, en São Paulo, se enfrentó a un entorno competitivo más duro, que exigió una mirada estratégica a la eficiencia operativa y la innovación.

La expansión de la unidad de Brasilia tuvo un impacto significativo en los resultados de la institución. Con un aumento del 40% en los ingresos en comparación con 2023, la unidad representa aproximadamente una cuarta parte de los ingresos totales del Sírio-Libanês.

Este crecimiento se vio impulsado por la ampliación de la capacidad de los servicios,



incluida la adición de 14 camas y la ampliación del Centro de Oncología. Además, la acreditación de nuevos operadores sanitarios y la negociación de servicios adicionales reforzaron los ingresos, garantizando una mayor previsibilidad financiera.

Sin embargo, este crecimiento acelerado también trajo desafíos, especialmente en relación con la demanda de capital circulante, ya que algunos operadores de Brasilia tuvieron dificultades con los pagos. Esto exigió un equilibrio estratégico entre la expansión y una gestión financiera eficiente, que garantizase la sostenibilidad de la operación.

En cambio, la unidad de Bela Vista registró un crecimiento modesto, afectado por la contracción del segmento premium en el sector de la salud complementaria. El hospital compite en un mercado cada vez más disputado,

en el que la entrada de nuevos actores ha intensificado la competencia. El escenario exige innovación en los servicios, optimización de costes y un enfoque en la complejidad de la atención para seguir siendo competitivos.

Además, las inversiones en expansión, como la unidad de Morumbi, y en el refuerzo de la Facultad Sírio-Libanês impactaron temporalmente en los resultados financieros. Ambos proyectos exigieron inversiones significativas en estructura y operaciones, lo que repercutió en la rentabilidad del período.

La facultad, por ejemplo, ya dispone de la infraestructura necesaria para atender el crecimiento de estudiantes en los próximos años, pero, por estar aún al inicio de sus actividades, representa un coste fijo importante a corto plazo.

Eficacia

Gestión operativa

La necesidad de equilibrar crecimiento y rentabilidad llevó a una intensa labor de eficiencia operativa, que incluyó:



Revisión de la estructura de costes, especialmente en materiales y medicamentos, garantizando una mejor negociación con los proveedores.



Mejorar la productividad de los equipos, optimizar los horarios y los procesos internos para reducir el despilfarro sin comprometer la calidad de la asistencia.



Revisión de los procesos del ciclo de ingresos, mejorando la gestión financiera y reduciendo los riesgos relacionados con rechazos e incumplimiento de pagos.

Estas medidas ayudaron a contener los impactos del escenario competitivo de Bela Vista y a maximizar las ganancias de la expansión en Brasilia.

Innovación y Tecnología

La inversión en tecnología e innovación siguió siendo prioritaria, impulsando importantes avances en la práctica asistencial y la eficiencia operativa. Algunos de los principales hitos son:



Internalización del Laboratorio de Análisis Clínicos, reduciendo los plazos de entrega de pruebas y mejorando la integración entre diagnóstico y asistencia.



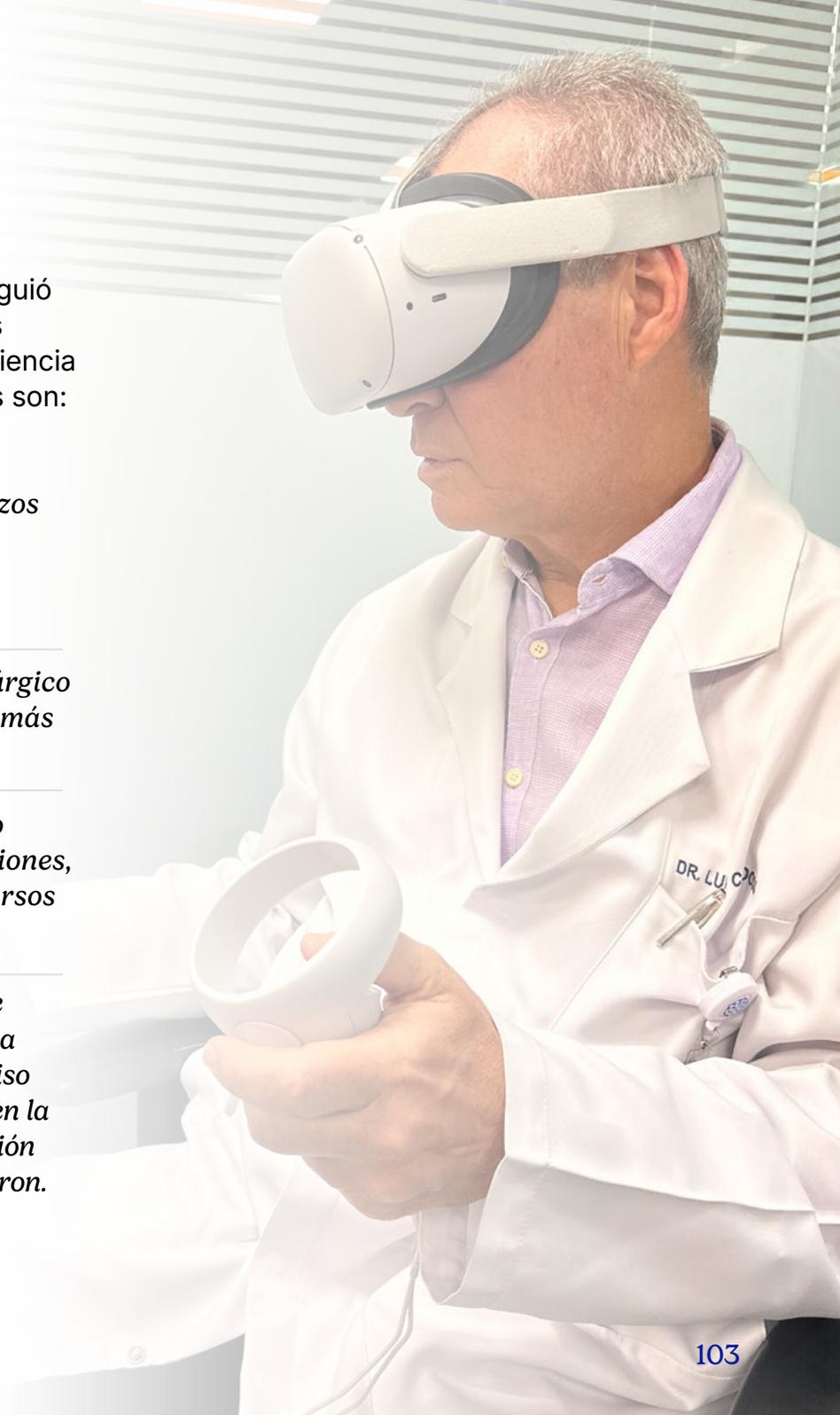
Adquisición de un nuevo robot quirúrgico que permite una cirugía ortopédica más precisa y menos invasiva.



Implantación de un nuevo quirófano híbrido, con una inversión de donaciones, que optimiza la seguridad y los recursos para procedimientos complejos.



Creación de la Agenda Inteligente, que ayuda en la fase previa a la resonancia magnética, con un guion de compromiso y acciones en caso de overbooking, y en la fase post examen con la reprogramación en caso de clientes que no se presentaron. Como resultado, hemos reducido la duración promedio de exámenes de resonancia de 50 a 20 minutos.



Democratizando el acceso a las soluciones

In2Life es una empresa brasileña de tecnología en salud que surgió de una asociación entre IT Lean y la vertical de innovación del Sírio-Libanês, con el objetivo de democratizar el acceso a soluciones tecnológicas avanzadas en el sector de la salud.

Esta colaboración combina la experiencia de IT Lean en transformación digital con la excelencia médica y humanitaria del Hospital Sírio-Libanês, dando lugar a soluciones innovadoras que promueven la eficiencia y el bienestar en la gestión de la salud.

Un ejemplo de esta innovación es la herramienta "NoShow", desarrollada para reducir las ausencias de los pacientes a exámenes de alto costo, como resonancias magnéticas y tomografías computarizadas. Mediante inteligencia artificial, la solución analiza datos del paciente, como profesión, lugar de residencia, edad y tiempo transcurrido desde la solicitud médica, para predecir la probabilidad de ausencia. Desde su implementación, el Hospital Sírio-Libanês ha registrado una reducción del 20% en las ausencias, lo que equivale a un ahorro de unos R\$ 6 millones al año.

Además, In2Life apuesta por hacer la sanidad más accesible, eficiente y personalizada, en línea con las tendencias globales de transformación digital del sector.



Nuestro plan estratégico de expansión e innovación amplía nuestra presencia geográfica y capacidad de servicio por medio de unidades especializadas, con un enfoque centrado en la atención primaria y de alta complejidad y el desarrollo de un sistema de salud integrado e inteligente.

Este crecimiento combina la presencia física y digital, utilizando los datos para la gestión de la población, reforzando la plataforma de salud digital y creando productos digitales que añaden valor al recorrido del paciente.

Las asociaciones estratégicas forman parte de este movimiento, reforzando nuestra capacidad para ofrecer soluciones de vanguardia y transformar la asistencia sanitaria, generando en consecuencia, oportunidades de mayor impacto en filantropía.

Plan de crecimiento

En 2024, avanzamos con proyectos estratégicos que reforzarán esta expansión:



Faculdade Sírio-Libanês:

Ampliamos nuestra actuación en la enseñanza de la medicina, con tres pruebas de acceso celebradas y dos semestres académicos concluidos, promoviendo el acceso con becas completas para los estudiantes cualificados.



Laboratorio de análisis clínicos:

Implementamos un laboratorio de última generación y alta tecnología, que aporta beneficios directos a los pacientes, mejora la eficiencia operativa y optimiza la interacción de los pacientes con el hospital.



Creación de Ahfip (Asociación de Hospitales Privados Filantrópicos):

Junto con otros cinco hospitales filantrópicos de excelencia, hemos establecido una red de colaboración en innovación, docencia, investigación y responsabilidad, promoviendo el desarrollo del sector.



Internalización del Banco de Sangre:

Anteriormente operado por un proveedor externo, el banco de sangre tuvo su migración a la gestión interna completada el 1º de marzo de 2025. Este cambio le permitirá al Sírio-Libanês ampliar sus operaciones, integrar el banco de sangre con las demás áreas del Sírio-Libanês, fortalecer nuestro ecosistema y optimizar costes.



Nueva Unidad de Salud de la Población:

Abrimos una unidad en el Centro Comercial Silvio Romero Plaza, en São Paulo (SP), ampliando nuestros servicios y garantizando una mayor cercanía y acceso a la población de la región.

Brasilia: un centro estratégico para la expansión

En 2024, Brasilia se convirtió en uno de los principales vectores de crecimiento del Sírio-Libanês. Con 12 años de experiencia en la ciudad, desde la inauguración de nuestro primer Centro de Oncología, hemos ampliado nuestra presencia con un Centro de Diagnóstico, un Centro de Cardiología, una unidad de consultas médicas de diversas especialidades y el Hospital Sírio-Libanês, en Asa Sul (613 Sur), con una estructura de atención hospitalaria completa.

La ubicación estratégica de la unidad de Águas Claras también propició un aumento de la acreditación de nuevos operadores sanitarios y facilitó la negociación de nuevos servicios con los operadores ya asociados.

Este traslado amplía el alcance del Sírio-Libanês en la región y refuerza nuestra actuación en la atención ambulatoria y de alta complejidad.

Zonas de gran demanda

La experiencia de Sírio-Libanês en oncología, cardiología y ortopedia ha dado lugar a nuevas inversiones tanto en Brasilia como en São Paulo, con la apertura de unidades especializadas en estas áreas de gran demanda.

En los próximos tres años, proyectamos abrir entre diez y quince nuevas unidades especializadas, reforzando nuestro compromiso de ampliar el acceso a una asistencia sanitaria de excelencia y modernizar los servicios hospitalarios en Brasil.

Con esta estrategia de crecimiento sostenible, seguimos consolidando al Sírio-Libanês como referencia nacional en salud, combinando innovación, expansión física y tecnología de punta para ofrecer una atención de alta calidad y un impacto positivo en la vida de los pacientes.

La unidad de Águas Claras, inaugurada en el segundo semestre de 2023 en Brasilia, se ha consolidado como centro de referencia de atención ambulatoria y quimioterapia, ofreciendo atención especializada en oncología, mastología, ginecología, urología y hematología.

Combinando tecnología con un entorno de fácil acceso para la población, la estructura cuenta con salas de consulta con especialistas del Sírio-Libanês, así como pruebas de laboratorio e imágenes, garantizando un apoyo diagnóstico completo a los pacientes.



Resultados

Operativo

Resultados

Principales indicadores	2022	2023	2024	24 vs. 23
Camas operativas	644	664	689	3,8%
Pacientes/día críticos	57.625	56.570 ¹	58.850	4,0%
Pacientes/día no críticos	105.454	115.188 ¹	121.167	5,2%
Pacientes/día	163.079	171.758	180.017	4,8%
Altas	33.618	36.975	39.423	6,6%
Hospitalizaciones	33.827	37.164	39.452	6,2%
Índice de ocupación operativa (%)	78,77	82,81	81,39	-1,7%
Duración promedio de internación (días)	4,80	4,65	4,57	-1,7%
Pacientes operados	20.183	25.765 ¹	26.619	3,3%
Pacientes atendidos en urgencias	112.795	117.709	134.465	14,2%
Oncología	42.981	75.519 ¹	75.881	0,5%
Radioterapia	23.373	21.738 ¹	22.479	3,4%
Centros especializados	12.787	22.622 ¹	35.742	58,0%
Pruebas de imagen	473.331	678.062 ¹	686.222	1,2%

¹ Datos corregidos con relación al informe de 2023.

Finanzas

El escenario económico brasileño y, en, el sector de la salud, señalan un escenario muy desafiante.

El crecimiento consistente del 19,7% en los ingresos en comparación con el año anterior, alcanzando los R\$ 3,9 mil millones, combinado con los procesos de mejora implementados resultó en un EBITDA de R\$ 267 millones, un crecimiento del 7,5% con relación a 2023 (R\$ 248,4 millones).

La generación de caja operativa en 2024 quedó en R\$ 95,3 millones, un 54,2% menos que en 2023. Este año, la institución aumentó sus inversiones, alcanzando los R\$ 234,7 millones sólo en los complejos hospitalarios. Las inversiones en proyectos del PROADI totalizaron R\$ 175,2 millones en el período.

GESTIÓN PARA LA *Ecoeficiencia*

GRI 3-3

Desde 2015, tenemos un sistema de gestión ambiental certificado por la ISO 14001, la más alta norma mundial en Gestión Ambiental, y fuimos recertificados por tercera vez en 2024, incluyendo las unidades de São Paulo y Brasília.

Este año también ha sido testigo de la inclusión de la nueva enmienda ISO 14001 sobre cambio climático y de los preparativos para la aplicación de las actualizaciones del nuevo manual de la Joint Commission International (JCI), que han supuesto un avance significativo en la forma en que las instituciones, incluidos los hospitales, deben abordar el impacto ambiental.

Ambas actualizaciones refuerzan la importancia de adoptar

prácticas sostenibles en toda la organización centrándose en las estrategias de mitigación y adaptación al cambio climático.

En el contexto hospitalario, estos cambios en línea con las iniciativas del Sírio-Libanês, que ya viene incorporando acciones proactivas para hacer frente a los desafíos planteados por el cambio climático, contribuyendo para la construcción de un sector de la salud más resiliente y sostenible.

El sistema incluye nuestra política de salud, seguridad y medio ambiente, que establece un compromiso institucional, en línea con nuestra estrategia, para garantizar que todo el mundo trabaje en un entorno seguro, saludable, productivo y medioambientalmente sostenible.



Automatización

Siempre tratamos de conciliar tecnología, innovación y eficiencia en el uso de los recursos, prestando atención a las prácticas y tendencias del mercado en el ámbito de las infraestructuras hospitalarias, lo que respalda nuestro compromiso con la ecoeficiencia.

Desde 2008, el 100% de nuestras instalaciones se gestionan mediante automatización, que conecta todas las funciones tecnológicas de los edificios. Esto nos permite gestionar y controlar las curvas de consumo promedio a lo largo del día y, cuando observamos un aumento fuera de lo normal, podemos evaluar el motivo y actuar con rapidez para garantizar la calidad, la fiabilidad y la ecoeficiencia.

En 2024, completamos la implementación del nuevo sistema de control de automatización, que comenzó en 2023, obteniendo aún más precisión.

Desde 2019, contamos con un equipo dedicado a la sostenibilidad medioambiental, que trabaja para identificar, mitigar y compensar los riesgos e impactos al medio ambiente, mejorar nuestra ecoeficiencia y reforzar la gestión del cambio climático.

Como la sostenibilidad depende de acciones en red, el equipo actúa como un pilar de apoyo para todas las áreas de la institución, ayudando a que los procesos sean más eficientes, responsables y alineados con las mejores prácticas medioambientales.

Nuestro compromiso incluye la adopción de estrategias para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, promover la resiliencia climática e integrar la sostenibilidad en nuestras operaciones. Más información a continuación sobre las principales iniciativas en este ámbito.

Como resultado de nuestra excelencia en la gestión, en 2024 fuimos reconocidos como hospital líder en el ranking Merco ESG, uno de los principales premios de sostenibilidad del país.



El tema medioambiental, que fomenta el conocimiento y la concientización sobre prácticas sostenibles, forma parte integrante del proyecto "Abraza tu Barrio".

Con este aprendizaje, los alumnos se prepararon para aplicar la sostenibilidad en sus actividades profesionales y personales, contribuyendo a un futuro más consciente y sostenible.

Esta integración es pertinente, ya que la educación medioambiental es esencial no sólo para el lugar de trabajo, sino también para la vida cotidiana, fomentando elecciones más responsables.

En 2024, este tema formó parte desarrollo de más de 80 alumnos de los cursos de Hotelería Hospitalaria, Auxiliar de Celador y Auxiliar de Farmacia.



Estrategia climática

GRI 3-3 • 201-2

El cambio climático plantea importantes retos para el sector de la salud, especialmente para las instituciones hospitalarias. Los fenómenos meteorológicos extremos pueden aumentar la demanda de atención de urgencia, mientras que los cambios en la estacionalidad de las enfermedades respiratorias pueden sobrecargar los servicios sanitarios y afectar a las infraestructuras hospitalarias.

Reconociendo estos riesgos, el Sírio-Libanês ha adoptado una postura proactiva, transformando los desafíos medioambientales en oportunidades para liderar prácticas sostenibles en Brasil.

Somos la primera institución de salud brasileña neutra en carbono desde 2019 y en 2021 anunciamos nuestro compromiso con la iniciativa mundial Race to Zero, estableciendo el objetivo de reducir las emisiones de Alcance 1, 2 y 3 en un 50% para 2030 y alcanzar las emisiones netas cero para 2050.

Para abordar estos objetivos, nuestro Plan de Descarbonización abarca varios frentes:



Eficiencia energética: aplicar tecnologías y prácticas que reduzcan el consumo de energía, aumentando la eficiencia y optimizando los procesos.



Fuentes de energía renovables: energía procedente de fuentes renovables, garantizando que el 100% de la energía consumida sea limpia y esté certificada por I-REC.



Gestión de residuos: sistemas de segregación, reciclado y tratamiento que minimicen el impacto ambiental.



Movilidad sostenible: fomentar uso de medios de transporte sostenibles, como el transporte público, las bicicletas y los vehículos eléctricos.



Compras sostenibles: preferencia por productos y equipos con menor huella de carbono, animando a los proveedores a adoptar prácticas más sostenibles.



Seguimiento y notificación: seguimiento continuo de las emisiones para ajustar las prácticas y garantizar la transparencia.

Con el objetivo de alinearnos con las mejores prácticas mundiales, en 2023 el hospital tuvo la oportunidad de formar parte de un programa piloto destinado a desarrollar el SAT (Sustainability Accelerator Tool), una herramienta innovadora creada por el Centro de Sostenibilidad de Ginebra. El SAT tiene como objetivo proporcionar puntos de referencia detallados centrados en datos climáticos. Fuimos el único hospital brasileño que participó en la prueba

En 2024, seguimos utilizando la herramienta, ampliando el análisis de estos datos e integrándolos en nuestras estrategias climáticas.

Emisiones

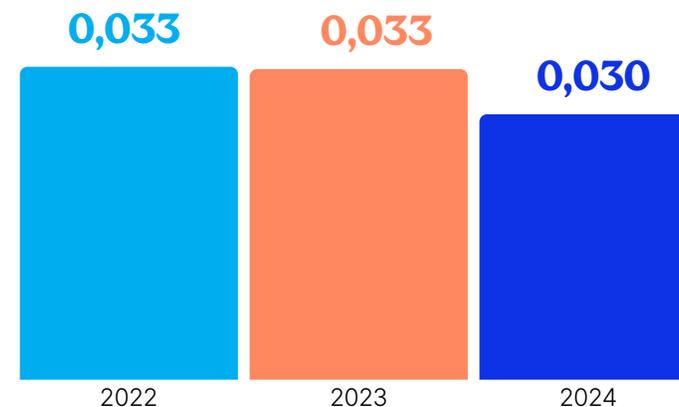
GRI 305-1 • 305-2 • 305-3 • 305-4

Desde 2011, medimos nuestro inventario de emisiones, publicado en el Registro Público de Emisiones, garantizando la transparencia y trazabilidad de su impacto ambiental.

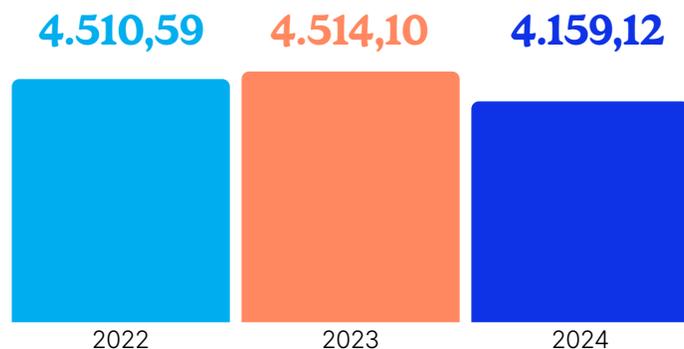
Desde 2015, la institución posee el Sello Oro del Programa Brasileño GHG Protocol, que certifica que nuestro inventario de emisiones es auditado por un tercero, garantizando aún más credibilidad al proceso.

En 2024, hemos registrado en nuestro inventario una reducción del 18% en la intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero por paciente/día, como resultado de los esfuerzos de eficiencia adoptados, que se presentan en la página siguiente.

Intensidad de las emisiones de GEI (tCO₂ equivalente/paciente-día)



Alcance 1

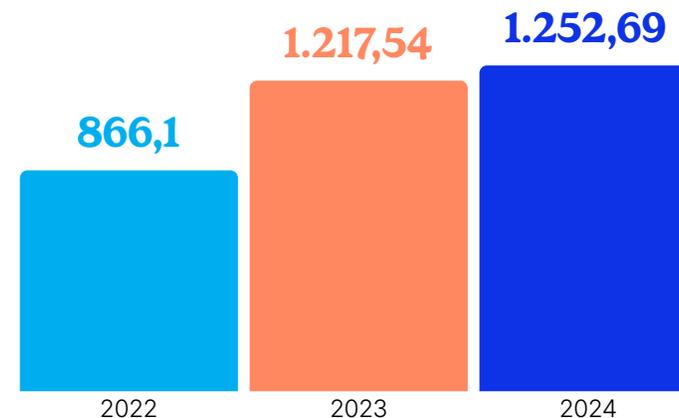


Alcance 2

Nuestras emisiones de alcance 2 son nulas gracias a la compra de energía limpia y renovable certificada por I-REC.



Alcance 3



Gestión para la descarbonización

GRI 305-1 • 305-5

En los últimos años, hemos intensificado nuestras acciones para reducir las emisiones en los Alcance 1, 2 y 3, reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Alcance 1: movilidad limpia

Hemos ampliado la entrega de exámenes en bicicleta y empezado a utilizar una flota de motocicletas eléctricas para prestar servicios al Sírío-Libanês, en sustitución de los vehículos convencionales.

Alcance 2: energías limpias y renovables

Las emisiones indirectas de energía (Alcance 2) siguen estando certificadas como de carbono cero, ya que el 100% de la energía consumida procede de fuentes limpias y renovables, a través de la certificación I-RECs (International Renewable Energy Certificates). Esta elección evitó la emisión 2.595 toneladas de CO₂e.

Ámbito 3: gestión de la cadena de valor

Las emisiones de alcance 3 representan el mayor reto del sector y requieren esfuerzos conjuntos para mitigarlas.

Como parte de nuestra estrategia, hemos reforzado nuestras relaciones con socios y proveedores para promover una cadena de valor sostenible.

Buscamos fomentar prácticas responsables por medio de la compra de productos y servicios con atributos de sostenibilidad, alentando a las empresas a adoptar normas más estrictas de reducción de carbono y contribuir a la expansión de la generación de energía renovable en el país.

Nuestro compromiso va más allá de la neutralización de emisiones: movilizamos a personas y organizaciones para lograr un impacto colectivo positivo, alineando nuestras operaciones con un futuro más sostenible y responsable.

En 2024, para minimizar las emisiones indirectas (Alcance 3), destacamos:

- ✓ Contratación de vertederos sanitarios que capturan y reutilizan el metano generado en la descomposición de los residuos, contribuyendo a la mitigación de 1.335 toneladas de CO₂e.
- ✓ Soluciones logísticas sostenibles, incluido el uso de vehículos propulsados por alcohol, asociaciones con

proveedores para entregas con vehículos eléctricos y entregas de corta distancia en bicicleta, que ayudan a reducir la huella de carbono.

Compensación

Para garantizar la consecución de los objetivos de reducción del 50% de las emisiones para 2030 y de cero emisiones netas para 2050, hemos adoptado un modelo de compensación inteligente

Las emisiones residuales que no se reducen se compensan con créditos de carbono adquiridos a una empresa de cerámica de Ituiutaba, Minas Gerais, cuyo proceso de producción sustituye el uso de combustible no renovable (leña autóctona) por biomasa renovable, como serrín y astillas de madera, para alimentar los hornos.

Además del beneficio medioambiental, esta práctica apoya proyectos sociales la región, incluyendo iniciativas educativas y donaciones a un hospital local.

Energía

GRI 302-4 • 302-5 • SASB HC-DY-130a.1 • SASB HC-DY-130a.3

El funcionamiento de los hospitales requiere un intenso consumo de recursos, por lo que la búsqueda de la eficiencia ha sido constante. Nuestro objetivo es reducir el consumo de energía o, siempre que se produzca un aumento de la demanda, absorber este impacto mediante soluciones más eficientes, manteniendo nuestro compromiso con la sostenibilidad y la innovación.

Uno de los desafíos identificados en 2024 fue la necesidad de modernizar tecnologías que, aunque innovadoras en el pasado, ahora requieren una actualización.

Estamos intensificando nuestros esfuerzos para mitigar los impactos y optimizar el consumo de energía iniciativas como:

- ✓ Reacondicionamiento de tableros eléctricos, mejorando la eficacia y la seguridad de las instalaciones;
- ✓ Actualización de la iluminación en diversos ambientes, promoviendo una mayor economía y durabilidad;

- ✓ Implantación de sensores de presencia y lámparas LED e inteligentes programadas para un uso optimizado en espacios compartidos, como los auditorios de la Faculdade Sírio-Libanês.

Estas acciones, combinadas con la automatización integrada de los edificios, permiten un seguimiento más del consumo, lo que permite realizar ajustes en tiempo real.

De cara al futuro, a corto y mediano plazo avanzamos hacia un modelo de autoproducción energética, centrado en matrices 100% renovables como la solar y la eólica, reforzando nuestra independencia energética y reduciendo aún más nuestra huella de carbono.

Como resultado, en 2024, incluso con un aumento del 5% en la ocupación del hospital y un mayor uso del sistema de aire acondicionado debido al aumento de la temperatura, conseguimos reducir el consumo de electricidad por paciente/día en un 3%.

Consumo de energía por tipo (GJ)

Electricidad



Calefacción



Refrigeración



Energía por paciente/día



Agua

GRI 303-1 • 303-2 • 303-3 • 303-4 • 303-5

El agua es un recurso vital en todas las operaciones del Sírio-Libanês, desde el consumo humano hasta los procesos de apoyo a la producción, como el aire acondicionado, la limpieza y la preparación de alimentos, así como los procedimientos de atención al paciente, como hemodiálisis, endoscopia y cirugías.

Reconociendo nuestra responsabilidad como institución sanitaria, hemos implementado una gestión eficiente del agua para garantizar un acceso seguro y adecuado a este recurso esencial.

Adoptamos medidas continuas para controlar la calidad del agua y gestionar la eliminación de efluentes, fomentando la gestión integrada de los recursos hídricos. Utilizamos sistemas de automatización, sensores de fugas, limitadores de caudal y recogida de agua de lluvia para optimizar el uso del agua.

Además, llevamos a cabo un mantenimiento preventivo de los sistemas hidráulicos, con inspecciones diarias y control de los niveles y la calidad del agua, así como dosificaciones automáticas de cloro en los depósitos de agua de las unidades.

Efluentes

Eliminamos los efluentes de acuerdo con la legislación aplicable en São Paulo (Decreto nº 8.468/76) y Brasilia (Decreto nº 18.328/97).

Estas acciones incluyen la implantación sistemas de tratamiento que reutilizan el agua en procesos no potables, contribuyendo a la conservación los recursos hídricos. En 2024, registramos un total de 329,3 millones de litros de efluentes eliminados.

Reutilización

A lo largo de los años, hemos ampliado la reutilización de aguas residuales en nuestros procesos. En 2023, empezamos a reutilizar el agua en los procesos de depuración de la hemodiálisis y de la Central de Material Estéril (CME) y, en 2024, incorporamos la reutilización del agua desechada por las bombas de vacío de los cuatro autoclaves, lo que refuerza nuestra dedicación a la eficiencia y reducción de residuos.

Entre enero y diciembre de 2024, aumentamos el volumen de agua de 16.915 m³ a 26.557 m³, lo que equivale al 8,1% del total de agua extraída y a un aumento del volumen reutilizado del 57% en comparación con el año anterior.

Consumo

Consumo de agua por paciente/día

El aumento con respecto al año anterior se debe al aumento de las temperaturas exteriores, que exigió un mayor uso del sistema de aire acondicionado, lo que incrementó el consumo de agua en las torres de refrigeración.



Captación de agua (ML)

2022 | 281,7



2023 | 303,1



2024 | 329,3



— suministro por el concesionario

— camión cisterna — pozos artesianos

— recogida y reutilización de aguas pluviales

Residuos

GRI 306-1 • 306-2

La gestión de residuos es uno de los principales retos medioambientales a los que se enfrenta el Sírio-Libanês, debido a la gran cantidad de materiales generados en los procesos administrativos y asistenciales.

Segregar, eliminar y reducir correctamente la generación estos residuos es fundamental para mitigar impactos como la contaminación del suelo, el agua y el aire, así como las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas a una eliminación inadecuada.

Además de los residuos hospitalarios, también se generan de vez en cuando residuos peligrosos durante las obras de construcción, mantenimiento y renovación, como disolventes, gasóleo, grasas y baterías.

Todos estos materiales se tratan con estrictas prácticas de gestión para evitar riesgos medioambientales y sanitarios.

Los residuos generados en el hospital siguen la clasificación establecida por Resolución 222/2018 de la Anvisa, que los divide en:



Residuos infecciosos:

Materiales contaminados generados en las áreas sanitarias.



Residuos químicos:

Incluye disolventes, reactivos de laboratorio y medicamentos caducados.



Residuos comunes:

Materiales que no plantean riesgos significativos para la salud o el medio ambiente.



Objetos punzantes:

Agujas, bisturís y otros artículos que requieren una eliminación segura.



Residuos radiactivos:

Resultantes de procedimientos diagnósticos y terapéuticos.

Impactos y mitigación

Una gestión inadecuada de los residuos hospitalarios puede tener importantes consecuencias medioambientales, sociales y económicas.

El impacto medioambiental incluye la contaminación de recursos naturales y un aumento de las emisiones de gases de efecto invernadero. En cuanto a la salud pública, existe el riesgo de propagar enfermedades y exponer a las comunidades a materiales peligrosos.

Desde un punto de vista económico, una gestión ineficaz puede traducirse en elevados costes de tratamiento, sanciones por incumplimiento y desperdicio de materiales reutilizables.

Para mitigar estos riesgos, el Sírio-Libanês ha adoptado un conjunto de buenas prácticas destinadas a la reducción y eliminación correcta de los residuos:

- ✓ Segregación en origen y tratamiento adecuado, evitando mezclas indebidas y optimizando el reciclado o la eliminación segura.
- ✓ Adopción de tecnologías limpias, minimizando el impacto ambiental de las operaciones.
- ✓ Formación continua de los equipos, fomentando la concienciación sobre la importancia de eliminación adecuada.



Medimos diariamente la generación de residuos, estableciendo objetivos de segregación y reciclaje para reducir el impacto medioambiental y reforzar la cultura sostenible dentro de la institución. Este compromiso está impulsado por el trabajo colaborativo del equipo multidisciplinario grupo HSL + Sostenible y las áreas asociadas.

El reciclaje no solo minimiza los residuos, sino que también contribuye a la economía circular, reforzando nuestra responsabilidad con la sostenibilidad y la innovación en la gestión de residuos.

En 2024, ampliamos el alcance medición de los datos de eliminación de residuos más allá de las unidades de São Paulo y Brasília. Aun así, mantuvimos el porcentaje de residuos desviados del vertedero (reciclados y compostados) en el 35%, lo que demuestra la eficiencia del reciclaje en las demás unidades.

Este progreso refleja el compromiso interno y refuerzo de las iniciativas sostenibles, entre las que destacamos en 2024:

Proyecto Bolsa Verde

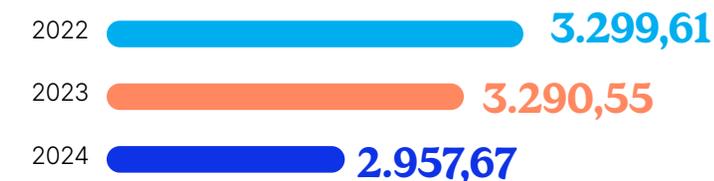
Desde 2014, esta asociación ha promovido la reutilización de más de 200 toneladas plástico reciclado, transformado en bolsas de basura que se devuelven al hospital, fomentando la sostenibilidad y cerrando el círculo de la economía circular.

Logística inversa

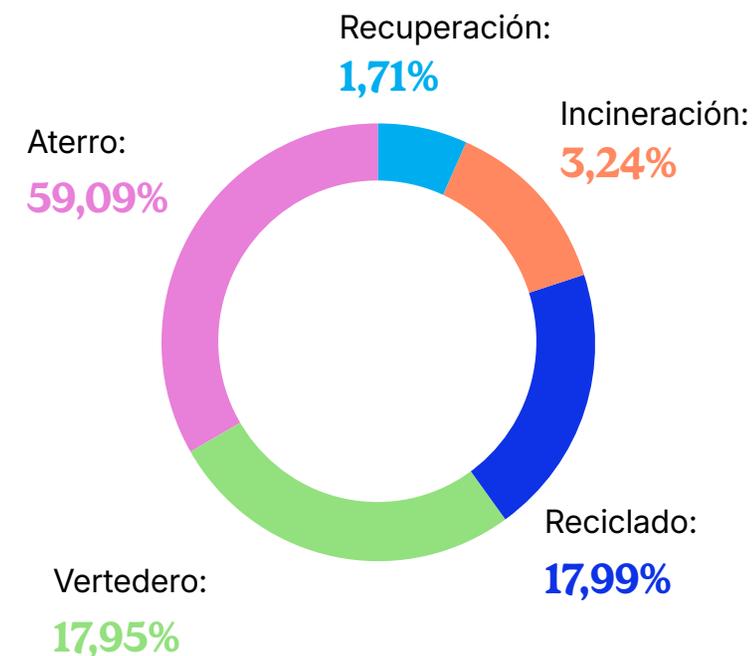
Implementada en 2016 y prorrogada hasta 2024, la logística inversa del hospital ya ha logrado la eliminación responsable de más de 30 toneladas de residuos, entre ellos bolsas de alcohol en gel y jabón reprocessadas, jeringuillas y bolsas de suero descaracterizadas y reutilizadas en la industria del plástico. Con estos materiales se producen cubos de basura, que se vuelven a utilizar dentro del propio hospital.

Además, el Gelox, residuo utilizado en la refrigeración de suministros, se transforma ahora en pellets de plástico, que se reinsertan en la cadena de producción reduciendo el impacto ambiental y promoviendo la innovación en la gestión de residuos hospitalarios. Esta estrategia reafirma el compromiso del hospital con la sostenibilidad, garantizando prácticas responsables que minimizan los residuos. Siempre estamos buscando soluciones innovadoras y socios estratégicos que nos impulsen a conseguir mejores resultados.

Residuos eliminados (toneladas)



Residuos por destino (%)





Creemos en el poder de transformación por medio de la inversión social. La filantropía, que impregna todo el Sírio-Libanês, también influye en nuestra gestión de residuos y nos impulsa a adoptar estrategias de gestión que, además de mitigar los impactos, generen valor para la sociedad:

- ✓ Apoyamos la donación de un camión de GNC a una cooperativa de reciclaje asociada, haciendo posible un transporte más sostenible y eficiente.
- ✓ Hemos empezado a donar nuestros residuos reciclables, contribuyendo así a aumentar la productividad de la cooperativa y a generar ingresos para sus miembros.
- ✓ Asociaciones estratégicas con empresas y cooperativas para aumentar el reciclado y reducir los vertederos.
- ✓ Donación de equipos en desuso, como generadores, que pueden ser reutilizados con fines educativos por estudiantes de ingeniería y mantenimiento hospitalario.



Anexos

7.1 Folleto de indicadores

7.2 Resumen del contenido GRI

7.3 Índice SASB

7.4 Seguimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

7.5 Mapa de ODS

7.6 Mapa de capitales

7.7 Declaración de garantía independiente

7.8 Créditos de la publicación

FOLLETO DE *indicadores*

Social

		Datos absolutos				Datos porcentuales			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
Perfil del empleado									
Total de empleados por región, contrato y sexo									
GRI 2-7	Número total de empleados	9.221	9.330	9.789	4,9%	-	-	-	-
GRI 405-1	Hombres	3111	3124	3175	1,6%	33,74%	33,48%	32,43%	-1,0
GRI 405-1	Mujeres	6110	6206	6614	6,6%	66,26%	66,52%	67,57%	1,0
GRI 2-7	Empleados Brasilia	1222	1326	1478	11,5%	13,25%	14,21%	15,10%	0,9
GRI 2-7	Empleados São Paulo	7999	8004	8311	3,8%	86,75%	85,79%	84,90%	-0,9
GRI 2-7	Brasília hombres	374	403	409	1,5%	30,61%	30,39%	27,67%	-2,7
GRI 2-7	Hombres São Paulo	2737	2721	2766	1,7%	34,22%	34,00%	33,28%	-0,7
GRI 2-7	Mujeres en Brasilia	848	923	1069	15,8%	69,39%	69,61%	72,33%	2,7
GRI 2-7	Mujeres São Paulo	5.262	5.283	5545	5,0%	65,78%	66,05%	69,32%	3,3
GRI 2-7	Horas a tiempo parcial	4.681	4.752	4918	3,5%	50,76%	50,93%	50,24%	-0,7
GRI 2-7	Mujeres a tiempo parcial	3.325	3.357	3477	3,6%	71,03%	70,64%	70,70%	0,1
GRI 2-7	Hombres a tiempo parcial	1.356	1.395	1441	3,3%	28,97%	29,36%	29,30%	-0,1
GRI 2-7	Tiempo parcial Brasilia	655	725	793	9,4%	13,99%	15,26%	16,12%	0,9
GRI 2-7	Tiempo parcial São Paulo	4.026	4.027	4125	2,4%	86,01%	84,74%	83,88%	-0,9

Anexos

		Datos absolutos				Datos porcentuales			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
GRI 2-7	A tiempo completo	4.540	4.578	4871	6,4%	49,24%	49,07%	49,76%	0,7
GRI 2-7	Mujeres a tiempo completo	2.785	2.849	3137	10,1%	61,34%	62,23%	64,40%	2,2
GRI 2-7	Hombres a tiempo completo	1.755	1.729	1734	0,3%	38,66%	37,77%	35,60%	-2,2
GRI 2-7	Tiempo completo Brasilia	567	601	685	14,0%	12,49%	13,13%	14,06%	0,9
GRI 2-7	Tiempo completo São Paulo	3.973	3.977	4186	5,3%	87,51%	86,87%	85,94%	-0,9
GRI 2-7	Contrato indefinido	9.121	9.143	9.591	4,9%	98,92%	98,00%	97,98%	0,0
GRI 2-7	Mujeres con contrato indefinido	6.038	6.071	6.467	6,5%	66,20%	66,40%	67,43%	1,0
GRI 2-7	Hombres con contrato indefinido	3.083	3.072	3.124	1,7%	33,80%	33,60%	32,57%	-1,0
GRI 2-7	Contrato indefinido en Brasilia	1.193	1.274	1.408	10,5%	13,08%	13,93%	14,68%	0,7
GRI 2-7	Contrato indefinido en São Paulo	7.928	7.869	8.183	4,0%	86,92%	86,07%	85,32%	-0,7
GRI 2-7	Contratos temporales	100	187	198	5,9%	1,08%	2,00%	2,02%	0,0
GRI 2-7	Mujeres con contratos temporales	72	135	147	8,9%	72,00%	72,19%	74,24%	2,0
GRI 2-7	Hombres con contrato temporal	28	52	51	-1,9%	28,00%	27,81%	25,76%	-2,0
GRI 2-7	Contrato temporal en Brasilia	29	52	70	34,6%	29,00%	27,81%	35,35%	7,5
GRI 2-7	Contrato temporal en São Paulo	71	135	128	-5,2%	71,00%	72,19%	64,65%	-7,5
GRI 2-30	Empleados cubiertos por la negociación colectiva	9.221	9.330	9.789	4,9%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0
Nuestro personal por categoría funcional									
GRI 405-1b	Consejo de Administración	29 ¹	31 ²	19	-38,7%	0,31%	0,33%	0,19%	-0,1
GRI 405-1b	Gestión	97	91	97	6,6%	1,05%	0,98%	0,99%	0,0
GRI 405-1b	Gestión / coordinación	237	238	241	1,3%	2,57%	2,55%	2,46%	-0,1

¹ El total de 10.772 es superior al número total de empleados (9.221) porque tiene en cuenta a los empleados activos y a las personas que dejaron la empresa en 2022.

² El total de 11.000 es superior al total de empleados (9.330) porque tiene en cuenta a los empleados activos y a las personas que dejaron la organización en 2023.

		Datos absolutos				Datos porcentuales			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
GRI 405-1b	Técnico/supervisor	3.164	3.112	2.805	-9,9%	34,31%	33,35%	28,65%	-4,7
GRI 405-1b	Administración	1.648	1.602	1.281	-20,0%	17,87%	17,17%	13,09%	-4,1
GRI 405-1b	Operativo	2.358	2.528	2.079	-17,8%	25,57%	27,10%	21,24%	-5,9
GRI 405-1b	Analista / especialista	3.239	3.398	3.267	-3,9%	35,13%	36,42%	33,37%	-3,0
GRI 2-8	Aprendices	71	101	116	14,9%	0,77%	1,08%	1,19%	0,1
GRI 2-8	Becarios	27	11	21	90,9%	0,29%	0,12%	0,21%	0,1
GRI 2-8	Residentes	296	299	298	-0,3%	3,21%	3,20%	3,04%	-0,2
Nuestra gente por grupos de edad									
GRI 405-1	Menos de 30 años	-	2.054	2.159	5,1%	-	22,02%	22,06%	0,0
GRI 405-1	Entre 30 y 50 años	-	6.518	6.768	3,8%	-	69,86%	69,14%	-0,7
GRI 405-1	Más de 50 años	-	757	862	13,9%	-	8,11%	8,81%	0,7
Diversidad en la gobernanza³									
GRI 405-1a	Hombres	8	7	8	14,3%	32,0%	58,33%	32,00%	-26,3
GRI 405-1a	Mujeres	17	18	17	-5,6%	68,0%	41,67%	68,00%	26,3
GRI 405-1	Menos de 30 años	-	-	0	-	-	-	0,0%	-
GRI 405-1	Entre 30 y 50 años	-	-	0	-	-	-	0,0%	-
GRI 405-1	Más de 50 años	25	25	25	0,0%	86,2%	80,64%	100,0%	19,4
GRI 405-2	Blanco	-	-	25	-	-	-	100,0%	-
Diversidad en el Consejo									
GRI 405-1	Hombres	-	21	12	-44,1%	-	69,23%	63,16%	-6,1
GRI 405-1	Mujeres	-	10	7	-26,6%	-	30,77%	36,84%	6,1

³ Los Consejeros y la Junta de Damas no están incluidos en el número total de empleados.

		Datos absolutos				Datos porcentuales			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
GRI 405-1	Menos de 30 años	-	0	0	-	-	0,00%	0,00%	-
GRI 405-1	Entre 30 y 50 años	-	16	8	-48,4%	-	50,00%	42,11%	-7,9
GRI 405-1	Más de 50 años	-	16	11	-29,0%	-	50,00%	57,89%	7,9
GRI 405-1	Amarillo	-	-	3	-	-	0,00%	15,79%	15,8
GRI 405-1	Blanco	-	-	13	-	-	0,00%	68,42%	68,4
GRI 405-1	Pueblos indígenas	-	-	0	-	-	0,00%	0,00%	0,0
GRI 405-1	Negros	-	4	3	-16,1%	-	11,54%	15,79%	4,2
GRI 405-1	LGBTI+	-	1	0	-100,0%	-	3,85%	0,00%	-3,9
GRI 405-1	PcD	-	1	1	-16,2%	-	3,85%	5,26%	1,4
Diversidad en gerencias									
GRI 405-1	Gerentes hombres	-	37	39	5,9%	-	40,48%	40,21%	-0,3
GRI 405-1	Gerentes mujeres	-	54	58	7,1%	-	59,52%	59,79%	0,3
GRI 405-1	Directivos menores de 30 años	-	1	0	-100,0%	-	1,19%	0,00%	-1,2
GRI 405-1	Entre 30 y 50 años Gerentes	-	76	78	2,9%	-	83,33%	80,41%	-2,9
GRI 405-1	Gerentes mayores de 50 años	-	14	19	34,9%	-	15,48%	19,59%	4,1
GRI 405-1	Gerentes amarillos	-	-	4	-	-	-	4,12%	-
GRI 405-1	Gerentes blancos	-	-	86	-	-	-	88,66%	-
GRI 405-1	Gerentes indígenas	-	-	-	-	-	-	-	-
GRI 405-1	Gerentes negros	-	6	7	7,7%	-	7,14%	7,22%	0,1
GRI 405-1	Gerentes LGBTI	-	3	4	23,1%	-	3,57%	4,12%	0,6
GRI 405-1	PcD Gerentes	-	0	0	0,0%	-	0,0%	0,0%	0

		Datos absolutos				Datos porcentuales			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
Diversidad en la coordinación									
GRI 405-1	Hombres Gerentes / coordinación	-	74	75	1,3%	-	31,10%	31,12%	0,0
GRI 405-1	Mujeres Gerentes / coordinación	-	164	166	1,2%	-	68,90%	68,88%	0,0
GRI 405-1	Menos de 30 Gerentes / coordinación	-	5	7	54,0%	-	1,91%	2,90%	1,0
GRI 405-1	Entre 30 y 50 años Gerentes / coordinación	-	199	195	-2,1%	-	83,73%	80,91%	-2,8
GRI 405-1	Más de 50 Gerentes/coordinación	-	34	39	14,2%	-	14,35%	16,18%	1,8
GRI 405-1	Amarillos Gerentes / coordinación	-	-	6	-	-	-	2,49%	-
GRI 405-1	Blancos Gerentes / coordinación	-	-	197	-	-	-	81,74%	-
GRI 405-1	Jefe / coordinación indígena	-	-	0	-	-	-	0,0%	-
GRI 405-1	Negros Gerentes / coordinación	-	28	38	33,5%	-	11,96%	15,77%	3,8
GRI 405-1	LGBTI+ Gerentes / coordinación	-	9	10	9,7%	-	3,83%	4,15%	0,3
GRI 405-1	PcD Gerentes / coordinación	-	0	2	-	-	0,0%	0,83%	0,8
Diversidad en la supervisión/carrera técnica									
GRI 405-1	Hombre Técnico/supervisor	-	1.057	944	-10,7%	-	33,96%	33,65%	-0,3
GRI 405-1	Mujeres técnicas/supervisoras	-	2.055	1.861	-9,4%	-	66,04%	66,35%	0,3
GRI 405-1	Menor de 30 años Técnico/supervisor	-	589	507	-13,9%	-	18,92%	18,07%	-0,8
GRI 405-1	Entre 30 y 50 años Técnico/supervisor	-	2.334	2.112	-9,5%	-	75,01%	75,29%	0,3
GRI 405-1	Más de 50 Técnico/supervisor	-	189	186	-1,5%	-	6,07%	6,63%	0,6
GRI 405-1	Amarillo Técnico/supervisor	-	-	16	-	-	-	0,57%	-
GRI 405-1	Técnico blanco/supervisor	-	-	1.688	-	-	-	60,18%	-
GRI 405-1	Técnico indígena/supervisor	-	-	7	-	-	-	0,25%	-
GRI 405-1	Negro Técnico/supervisor	-	1.052	1.089	3,5%	-	33,81%	38,82%	5,0

		Datos absolutos				Datos porcentuales			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
GRI 405-1	Técnico/supervisor LGBTI	-	39	115	198,0%	-	1,24%	4,10%	2,9
GRI 405-1	PcD Técnico/supervisor	-	75	90	20,0%	-	2,41%	3,21%	0,8
Diversidad en la Administración									
GRI 405-1	Hombres Administrativo	-	529	388	-26,7%	-	33,02%	30,29%	-2,7
GRI 405-1	Mujeres Administrativas	-	1.073	893	-16,8%	-	66,98%	69,71%	2,7
GRI 405-1	Menos de 30 Administrativos	-	685	559	-18,3%	-	42,73%	43,64%	0,9
GRI 405-1	Entre 30 y 50 años Administrativo	-	831	644	-22,5%	-	51,90%	50,27%	-1,6
GRI 405-1	Mayores de 50 años Administrativo	-	86	78	-9,3%	-	5,37%	6,09%	0,7
GRI 405-1	Administrativo amarillo	-	-	23	-	-	-	1,80%	-
GRI 405-1	Blanco Administrativo	-	-	677	-	-	-	52,85%	-
GRI 405-1	Administración indígena	-	-	1	-	-	-	0,08%	-
GRI 405-1	Administrativo negro	-	639	579	-9,4%	-	39,89%	45,20%	5,3
GRI 405-1	LGBTI+ Administrativo	-	47	98	109,5%	-	2,92%	7,65%	4,7
GRI 405-1	PcD Administrativo	-	299	240	-19,6%	-	18,64%	18,74%	0,1
Diversidad en las operaciones									
GRI 405-1	Hombres operativos	-	1.086	845	-22,2%	-	42,96%	40,64%	-2,3
GRI 405-1	Mujeres operativas	-	1.442	1.234	-14,4%	-	57,04%	59,36%	2,3
GRI 405-1	Menos de 30 Operativas	-	627	504	-19,6%	-	24,79%	24,24%	-0,5
GRI 405-1	Entre 30 y 50 años Operativas	-	1.527	1.224	-19,8%	-	60,40%	58,87%	-1,5
GRI 405-1	Más de 50 años Operativas	-	374	351	-6,2%	-	14,81%	16,88%	2,1
GRI 405-1	Amarillos Operativos	-	-	17	-	-	-	0,82%	-
GRI 405-1	Blancos Operativos	-	-	920	-	-	-	44,25%	-

		Datos absolutos				Datos porcentuales			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
GRI 405-1	Operativos indígenas	-	-	8	-	-	-	0,38%	-
GRI 405-1	Negros operativos	-	1.229	1.129	-8,1%	-	48,61%	54,30%	5,7
GRI 405-1	LGBTI+ Operativos	-	51	143	182,8%	-	2,00%	6,88%	4,9
GRI 405-1	PcD Operativos	-	95	94	-0,8%	-	3,75%	4,52%	0,8
Diversidad de analistas/expertos									
GRI 405-1	Hombres Analistas/especialistas	-	895	872	-2,5%	-	26,33%	26,69%	0,4
GRI 405-1	Mujeres Analistas/especialistas	-	2.503	2.395	-4,3%	-	73,67%	73,31%	-0,4
GRI 405-1	Analistas/especialistas menor de 30 años	-	554	582	5,1%	-	16,29%	17,81%	1,5
GRI 405-1	Entre 30 y 50 años Analistas/especialistas	-	2.656	2.507	-5,6%	-	78,17%	76,74%	-1,4
GRI 405-1	Más de 50 Analistas/especialistas	-	188	178	-5,4%	-	5,54%	5,45%	-0,1
GRI 405-1	Analistas/especialistas amarillos	-	-	69	-	-	-	2,11%	-
GRI 405-1	Analistas/especialistas blancos	-	-	2.360	-	-	-	72,24%	-
GRI 405-1	Analistas/especialistas indígenas	-	-	3	-	-	-	0,092%	-
GRI 405-1	Analistas/especialistas negros	-	723	825	14,0%	-	21,29%	25,25%	4,0
GRI 405-1	Analistas/especialistas LGBTI+	-	124	245	97,5%	-	3,65%	7,50%	3,8
GRI 405-1	Analistas/especialistas en PcD	-	16	31	94,1%	-	0,47%	0,95%	0,5
Diversidad en aprendices, becarios y residentes									
GRI 2-8	Aprendices Mujeres	46	76	90	18,4%	64,8%	75,2%	77,6%	2,3
GRI 2-8	Aprendices Hombres	25	25	26	4,0%	35,2%	24,8%	22,4%	-2,3
GRI 2-8	Becarias Mujeres	15	6	15	150,0%	55,6%	54,5%	71,4%	16,9
GRI 2-8	Aprendices Hombres	12	5	6	20,0%	44,4%	45,5%	28,6%	-16,9
GRI 2-8	Residentes Mujeres	185	197	202	2,5%	62,5%	65,9%	67,8%	1,9
GRI 2-8	Residentes Hombres	111	102	96	-5,9%	37,5%	34,1%	32,2%	-1,9

		Datos absolutos				Datos porcentuales			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
Movimientos									
	Total de contrataciones	1.587	1.573	2.171	38,0%	17,2%	16,9%	22,2%	5,3
GRI 401-1	Hombres contratados	536	590	693	17,5%	33,8%	37,5%	31,9%	-5,6
GRI 401-1	Mujeres contratadas	1.051	983	1.478	50,4%	66,2%	62,5%	68,1%	5,6
GRI 401-1	Contratado en Brasilia	1.187	1.310	483	-63,1%	74,8%	83,3%	22,2%	-61,0
GRI 401-1	Contratado en São Paulo	400	263	1.688	541,8%	25,2%	16,7%	77,8%	61,0
GRI 401-1	Contratistas menores de 30 años	630	646	907	40,4%	39,7%	41,1%	41,8%	0,7
GRI 401-1	Empleados entre 30 y 50 años	904	865	1.161	34,2%	57,0%	55,0%	53,5%	-1,5
GRI 401-1	Contratistas de más de 50 años	53	62	103	66,1%	3,3%	3,9%	4,7%	0,8
GRI 401-1	Total de despidos	1.538	1.670	1.963	17,5%	16,7%	17,9%	20,1%	2,2
GRI 401-1	Hombres despedidos	1.038	632	704	11,4%	67,5%	37,8%	35,9%	-2,0
GRI 401-1	Mujeres despedidas	500	1.038	1.259	21,3%	32,5%	62,2%	64,1%	2,0
GRI 401-1	Despedidos inferiores a 30	413	467	580	24,2%	26,9%	28,0%	29,5%	1,6
GRI 401-1	Despedidos entre 30 y 50 años	1.037	1.078	1.255	16,4%	67,4%	64,6%	63,9%	-0,6
GRI 401-1	Despedidos mayores de 50 años	88	125	128	2,4%	5,7%	7,5%	6,5%	-1,0
GRI 401-1	Despedidos Brasilia	1.295	1.415	421	-70,2%	84,2%	84,7%	21,4%	-63,3
GRI 401-1	Despedidos São Paulo	243	255	1.542	504,7%	15,8%	15,3%	78,6%	63,3
HC-DY-330a.1	Tasa de rotación voluntaria de médicos	-	-	-	-	-	-	6,6%	-
HC-DY-330a.1	Tasa de rotación involuntaria de médicos	-	-	-	-	-	-	6,7%	-
HC-DY-330a.1	Tasa de rotación voluntaria entre los profesionales sanitarios no médico	-	-	-	-	-	-	9,2%	-
HC-DY-330a.1	Tasa de rotación involuntaria salud no médica	-	-	-	-	-	-	7,0%	-
HC-DY-330a.1	Tasa de rotación voluntaria de otros empleados	-	-	-	-	-	-	11,3%	-

		Datos absolutos				Datos porcentuales			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
HC-DY-330a.1	Tasa de rotación involuntaria de otros empleados	-	-	-	-	-	-	9,4%	-
Formación									
GRI 404-1	Promedio de horas de formación por empleado	28,8	20,0	41,1	105,9%	-	-	-	
GRI 404-1	Promedio de horas de formación por empleado hombres	24,6	17,3	31,8	84,0%	85%	87%	77% ⁴	-9,2
GRI 404-1	Promedio de horas de formación por empleado mujeres	31,0	21,3	45,6	113,7%	108%	107%	111%	4,1
GRI 404-1	Promedio de horas de formación por empleado Consejo de Administración	25,9	11,3	21,8	93,7%	90%	56%	53%	-3,3
GRI 404-1	Promedio de horas de formación por empleado Gerencia	59,4	14,8	34,9	135,4%	206%	74%	85%	10,7
GRI 404-1	Promedio de horas de formación por empleado Gerencia/coordinación	63,7	16,7	33,3	99,8%	221%	83%	81%	-2,5
GRI 404-1	Promedio de horas de formación por empleado Técnico/supervisor	39,5	29,3	49,9	70,3%	137%	147%	122%	-25,4
GRI 404-1	Promedio de horas de formación por empleado Administrativo	9,0	9,1	11,2	23,2%	31%	46%	27%	-18,3
GRI 404-1	Promedio de horas de formación por empleado Operativo	24,5	14,2	45,4	220,7%	85%	71%	111%	39,6
GRI 404-1	Promedio de horas de formación por empleado Especialista/analista	28,3	21,2	43,3	104,0%	98%	106%	106%	-1,0
GRI 404-1	Promedio de horas de formación por empleado Aprendices	19,1	16,2	27,5	70,1%	66%	81%	67%	-14,1
GRI 404-1	Promedio de horas de formación por empleado Becarios	16,4	34,1	28,7	-15,8%	57%	171%	70%	-100,9
GRI 404-1	Promedio de horas de formación por empleado Residente	16,0	16,5	21,1	28,0%	56%	83%	51%	-31,2

⁴ En 2022 y 2023 la cifra comunicada tuvo en cuenta la plantilla de diciembre más los despedidos. En 2024 se utilizó la media del año.

		Datos absolutos				Datos porcentuales			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que recibieron una evaluación de desempeño	-	-	-	-	81%	80,7%	82,71%	2,0
GRI 404-3	Porcentaje de empleados varones que recibió una evaluación de desempeño	-	-	-	-	80%	79,32%	84,0%	4,7
GRI 404-3	Porcentaje de mujeres empleadas que recibió una evaluación de desempeño	-	-	-	-	81%	81,41%	82,0%	0,6
GRI 404-3	Porcentaje de directores que recibieron evaluación de desempeño	-	-	-	-	100,0%	100,0%	100,0%	0,0
GRI 404-3	Porcentaje de hombres directores que recibieron evaluación de desempeño	-	-	-	-	100,0%	100,0%	100,0%	0,0
GRI 404-3	Porcentaje de consejeras que recibieron evaluación de desempeño	-	-	-	-	100,0%	100,0%	100,0%	0,0
GRI 404-3	Porcentaje de directivos que recibieron evaluación de desempeño	-	-	-	-	94%	96,43%	94,85%	-1,6
GRI 404-3	Porcentaje de hombres directivos que recibieron evaluación de desempeño	-	-	-	-	97%	94,12%	92,0%	-2,1
GRI 404-3	Porcentaje de mujeres directivas que recibieron evaluación de desempeño	-	-	-	-	92%	98,00%	97,0%	-1,0
GRI 404-3	Porcentaje de coordinadores que recibieron evaluación de desempeño	-	-	-	-	94%	96,65%	95,44%	-1,2
GRI 404-3	Porcentaje de hombres coordinadores que recibieron evaluación de desempeño	-	-	-	-	92%	95,38%	92,0%	-3,4
GRI 404-3	Porcentaje de mujeres coordinadoras que recibió evaluación de desempeño	-	-	-	-	95%	97,22%	97,0%	-0,2
GRI 404-3	Porcentaje de supervisores que recibieron evaluación de desempeño	-	-	-	-	84%	80,06%	83,74%	3,7
GRI 404-3	Porcentaje de hombres supervisores que recibieron evaluación de desempeño	-	-	-	-	84%	76,19%	84,0%	7,8

		Datos absolutos				Datos porcentuales			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
GRI 404-3	Porcentaje de supervisoras que recibieron evaluación de desempeño	-	-	-	-	84%	82,05%	84,0%	2,0
GRI 404-3	Porcentaje de personal administrativo que recibió evaluación de desempeño	-	-	-	-	76%	78,83%	77,63%	-1,2
GRI 404-3	Porcentaje de personal administrativo masculino que recibieron evaluación de desempeño	-	-	-	-	78%	77,75%	89,0%	11,3
GRI 404-3	Porcentaje de personal administrativo femenino que recibieron evaluación de desempeño	-	-	-	-	75%	79,36%	87,0%	7,6
GRI 404-3	Porcentaje de empleados operativos que recibió evaluación de desempeño	-	-	-	-	82%	73,55%	75,14%	1,6
GRI 404-3	Porcentaje de empleados operativos de sexo masculino que recibieron evaluación de desempeño	-	-	-	-	79%	77,21%	80,0%	2,8
GRI 404-3	Porcentaje de empleadas operativas que recibieron evaluación de desempeño	-	-	-	-	84%	70,79%	77,0%	6,2
Responsabilidad social									
Principales indicadores de diversidad									
GRI 405-2	Empleados del PCD	-	486	458	-5,7%	-	5,20%	4,68%	-0,5
GRI 405-2	Empleados del PCD en puestos directivos	-	76	93	22,1%	-	2,19%	2,94%	0,7
GRI 405-2	Empleadas	6.110	6.206	6.614	6,6%	66,3%	66,52%	67,57%	1,0
GRI 405-2	Empleadas en puestos directivos	-	2.301	2.109	-8,3%	-	66,27%	66,70%	0,4
GRI 405-2	Empleados negros	-	3.682	3.670	-0,3%	-	39,46%	37,49%	-2,0
GRI 405-2	Empleados negros en puestos directivos	-	1.091	1.137	4,2%	-	31,41%	35,96%	4,5
GRI 405-2	Empleados mayores de 50 años	-	926	887	-4,2%	-	26,68%	28,05%	1,4
GRI 2-26	Denuncias de discriminación o acoso	-	-	-	-	-	-	-	-
GRI 406-1	Quejas investigadas con casos confirmados Relacionado a discriminación	-	-	-	-	-	-	-	-

		Datos absolutos				Datos porcentuales			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
Permiso parental									
GRI 401-3	Tasa de reincorporación tras el permiso de paternidad	-	-	-	-	-	100%	100%	0,0%
GRI 401-3	Tasa de reincorporación tras el permiso de maternidad	-	-	-	-	-	100%	100%	0,0%
GRI 401-3	Tasa de retención 12 meses después de volver de la excedencia paternidad	-	-	-	-	-	89,16%	88,0%	-1,3%
GRI 401-3	Tasa de retención 12 meses después de volver de la excedencia maternidad	-	-	-	-	-	72,40%	74,0%	2,2%
Inversión social									
GRI 203-1	Inversión social total (R\$) (Abraza tu Barrio y Ambulatorio)	-	-	13.400.000,00	-	-	-	-	-
Salud y seguridad									
Enfermedades profesionales									
GRI 403-10	Casos de enfermedad profesional	2	0	0	0	0,02%	0	0	0
Accidentes laborales									
GRI 403-9 SASB HC-DY-250a.2	Accidentes mortales	0	0	0	0	0	0	0	0
GRI 403-9 SASB HC-DY-250a.2	Accidentes con consecuencias graves	1	1	-	-100,0%				
GRI 403-9 SASB HC-DY-250a.2	Accidentes de notificación obligatoria	198	215	206	-4,2%	9,85%	11,55%	11,76%	0,2
GRI 403-9 SASB HC-DY-320a.1	Accidentes con notificación obligatoria a Empleados	182	190	201	5,8%	91,92%	88,37%	97,57%	9,2
GRI 403-9 SASB HC-DY-320a.1	Accidentes con notificación obligatoria a trabajadores	16	25	5	-80,0%	8,08%	11,63%	2,43%	-9,2

Gobernanza

Anexos

		Datos absolutos				Datos porcentuales			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
Indicadores económicos									
Generar valor financiero									
GRI 201-1	Ingresos de explotación	R\$ 2.971.784,00	R\$ 3.251.153,00	R\$ 3.563.475,00	9,6%	-	-	-	-
GRI 201-1	Costes de explotación	R\$ 1.230.524,00	R\$ 1.370.102,00	R\$ 1.533.070,00	11,9%	41%	49,46%	51,27%	1,8
GRI 201-1	Salarios y prestaciones	R\$ 1.012.219,00	R\$ 1.109.651,00	R\$ 1.148.879,00	3,5%	34%	40,06%	38,42%	-1,6
GRI 201-1	Pagos a proveedores de capital	R\$ 71.626,00	R\$ 90.330,00	R\$ 131.007,00	45,0%	3,09%	3,26%	4,38%	1,1
GRI 201-1	Pagos al Gobierno	R\$ 2.122,00	R\$ 2.040,00	R\$ 1.851,00	-9,3%	0,09%	0,07%	0,06%	0,0
GRI 201-1	Inversiones comunitarias	R\$ 160.176,00	R\$ 198.050,00	R\$ 175.178,00	-11,5%	0,01%	7,15%	5,86%	-1,3
	Total	R\$ 2.476.667,00	R\$ 2.770.173,00	R\$ 2.989.985,00	7,9%	100%	100%	100,00%	0,0
GRI 201-1	"Valor económico directo generado" menos "valor distribución económica".	R\$ 495.117,00	R\$ 480.980,00	R\$ 573.490,00	19,2%	20%	17%	19%	1,8
GRI 201-4	Apoyo financiero recibido del gobierno	-	-	R\$ 419.521.606,00	-	-	-	-	-
Ética, integridad y cumplimiento									
GRI 2-26	Quejas recibidas	-	-	-	-	-	-	-	-
GRI 2-24	Formación para aplicar los compromisos de políticas	-	-	-	-	-	-	-	-
GRI 2-24	Corrupción y fraude	429	145	99	-31,7%	-	-	-	-
GRI 2-24	Conflicto de intereses	239	145	194	33,8%	-	-	-	-
GRI 2-24	Código de conducta (enseñanza a distancia)	1.763	3.189	2.263	-29,0%	-	-	-	-
GRI 2-24	Defensa de la competencia	608	131	145	10,7%	-	-	-	-
GRI 2-24	Gestión de riesgos de terceros	-	-	-	-	-	-	-	-
GRI 2-24	Mal comportamiento y acoso	1.039	1.404	214	-84,8%	-	-	-	-
GRI 2-24	Confidencialidad y privacidad	-	67	-	-	-	-	-	-

Ambiental

Anexos

		Datos absolutos				Datos porcentuales			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
GRI 2-24	Canal de denuncias y cumplimiento de la normativa	-	-	276	-	-	-	-	-
GRI 2-24	Buenas prácticas en materia electoral	-	-	82	-	-	-	-	-
GRI 2-24	Formación para los miembros del CIPA - lucha contra acoso	-	84	-	-	-	-	-	-
Lucha contra el cambio climático									
GRI 305-1 e GRI 305-5	Alcance 1 (tCO ₂ e) Emisiones brutas totales de CO ₂	4.510,93	4.514,10	4.158,05	-7,9%	84%	79%	86%	7,3
GRI 305-1 e GRI 305-5	Alcance 1 (tCO ₂ e) Generación de electricidad, calor o vapor	1.360,23	1.358,34	1.524,77	12,3%	-	24%	28%	4,5
GRI 305-1 e GRI 305-5	Alcance 1 (tCO ₂ e) Transporte de materiales, productos, residuos, empleados y pasajeros	4,39	2,16	1,45	-32,9%	-	0%	0%	0,0
GRI 305-1 e GRI 305-5	Alcance 1 (tCO ₂ e) Emisiones fugitivas	3.145,93	3.153,60	2.632,91	-16,5%	-	55%	49%	-6,4
GRI 305-1 e GRI 305-5	Alcance 1 (tCO ₂ e) Emisiones biogénicas	4,96	8,89	8,81	-0,9%	-	0%	0%	0,0
GRI 305-2 e GRI 305-5	Alcance 2 Emisiones indirectas totales de CO ₂	0	0	0	-	0%	0%	0%	0,0
GRI 305-3 e GRI 305-5	Alcance 3 (tCO ₂ e) Emisiones indirectas totales de GEI	866,10	1.217,54	1.252,69	2,9%	16%	21%	22%	1,9
GRI 305-3 e GRI 305-5	Alcance 3 (tCO ₂ e) Transporte y distribución previos	3,77	3,40	2,90	-14,7%	-	0%	0%	0,0
GRI 305-3 e GRI 305-5	Alcance 3 (tCO ₂ e) Residuos generados en las operaciones	5,76	0	581,43	-	-	0%	11%	10,7
GRI 305-3 e GRI 305-5	Alcance 3 (tCO ₂ e) Viajes por negocios	856,57	1.214,14	668,36	-45,0%	-	21%	14%	-7,3
GRI 305-3 e GRI 305-5	Alcance 3 (tCO ₂ e) Emisiones de CO ₂ biogénico	307,47	135,64	71,37	-47,4%	-	2%	1%	-1,0
GRI 305-4	Denominador de intensidad: cama operativa	6850	6903	7294	5,7%	127%	120%	151%	30,6

		Datos absolutos				Datos porcentuales			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
GRI 305-4	Emisiones totales de GEI (tCO ₂ e)	5.377,00	5.732,00	5.412,00	-5,6%	100%	100%	100%	0,0
GRI 305-4	Intensidad neta de emisiones (tCO ₂ e/cama operativa)	0,78	0,83	0,74	-10,8%	-	-	-	-
GRI 305-4	Intensidad neta de emisiones (tCO ₂ e/paciente-día)	0,033	0,033	0,030	-9,1%	-	-	-	-
GRI 305-5	Reducciones de las emisiones directas (Alcance 1)	1.351,68	3,17	-	-	29,96%	0,07%	-	-
GRI 305-5	Reducción de las emisiones indirectas de contratación de energía (Alcance 2)	1.939,31	1.797,42	2.595,07	44,4%	-	-	-	-
GRI 305-5	Reducciones de otras emisiones indirectas (Ámbito 3)	1.409,50	1.335,71	753,48	-43,6%	162,7%	109,7%	60,1%	-49,6
GRI 305-5	Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)	4.700,49	3.133,13	3.348,55	6,9%	87,4%	54,7%	61,9%	7,2
GRI 305-5	Reducciones de las indemnizaciones	8.377,00	5.732,00	5.412,00	-5,6%	-	-	-	-
Gestión medioambiental									
Energía									
GRI 302-1	Electricidad total consumida (GJ)	192.101,77	192.328,27 ⁵	199.192,98	3,6%	-	-	-	-
GRI 302-1	Electricidad (GJ)	163.704,64 ⁵	168.609,55 ⁵	172.473,25	2,3%	85,22%	87,67%	86,59%	
GRI 302-1	Calefacción (GJ)	19.951,19	19.190,45	21.268,09	10,8%	10,39%	9,98%	10,68%	
GRI 302-1	Refrigeración (GJ)	3.053,63	3.475,66	4.143,03	19,2%	1,59%	1,81%	2,08%	
GRI 302-3	Denominador de la intensidad: m2	191.604	194.074	195.287	0,6%	-	-	-	-
GRI 302-3	Intensidad energética (por m2)	0,97	0,99	1,02	3,0%	-	-	-	-
GRI 302-4	Reducción del consumo de energía paciente/día (GJ)	-	0,88	0,86	-2,3%	-	-	-	-
GRI 302-4	Reducción del consumo de energía paciente/día (GJ)	3%	-3%	-3% ⁶	0%	-	-	-	-

⁵ Valor actualizado en relación con RI23.

⁶ Hubo un aumento en el consumo total de energía en comparación con 2023, sin embargo, es importante señalar que incluso con el crecimiento de la ocupación hospitalaria y el mayor uso del sistema de refrigeración debido al aumento de la temperatura exterior, logramos reducir el consumo de electricidad por paciente/día a través de iniciativas estratégicas dirigidas a la eficiencia energética.

		Datos absolutos				Datos porcentuales			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
SASB HC-DY-130a.1	Energía total consumida de la red (GJ)	-	192.280,82	199.071,36	3,5%		99,98%	99,94%	0,0
SASB HC-DY-130a.1	Consumo total de energía renovable (GJ)	-	107,45	124,62	16,0%		0,06%	0,06%	0,0
Combustibles									
GRI 302-1	Consumo total de combustible (GJ)	-	-	26,7	-	-	-	-	-
GRI 302-1	Consumo de combustibles no renovables (GJ)	-	-	26,7	-	-	-	100%	-
GRI 302-1	Consumo de combustibles renovables (GJ)	-	-	0	-	-	-	0%	-
Agua									
GRI 303-3	Extracción de agua (m³)	5.400	16.900	15.548	-8,0%	1,9%	5,6%	4,7%	-0,9
GRI 303-3	Extracción de agua en zonas con estrés hídrico (m³)	0,0	0,0	0,0	0	0%	0%	0%	0,0
GRI 303-3	Extracción de agua en zonas con estrés hídrico (m³) de fuentes superficiales	0,0	0,0	0,0	0	0%	0%	0%	0,0
GRI 303-3	Extracción de agua en zonas con estrés hídrico (m³) de fuentes subterráneas	0,0	0,0	0,0	0	0%	0%	0%	0,0
GRI 303-4	Eliminación de agua (m³)	281.700	303.030	329.375	8,7%	-	-	-	-
GRI 303-4	Eliminación de agua en zonas con estrés hídrico (m³)	0,0	0,0	0,0	0	0%	0%	0%	0,0
GRI 303-4	Vertido de aguas superficiales en zonas con estrés Agua (m³)	0,0	0,0	0,0	0	0%	0%	0%	0,0
GRI 303-4	Vertido de agua a la red pública en zonas de estrés hídrico (m³)	0,00	0,00	0,0	0	0%	0%	0%	0,0
GRI 303-5	Consumo de agua (m³)	281.700	303.030	329.375	8,7%	100%	100%	100%	0,0
Residuos									
GRI 306-3	Generación de residuos (t)	3.299,61	3.316,00	2.992,82	-9,7%	-	-	-	-

		Datos absolutos				Datos porcentuales			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
GRI 306-3	Residuos comunes (vertedero)	1.064	1.258	1.288	2,4%	32,25%	37,94%	43,04%	5,1
GRI 306-3	Residuos orgánicos (compostaje)	548	547	537	-1,8%	16,61%	16,50%	17,94%	1,4
GRI 306-3	Residuos de radioterapia (almacenamiento in situ)	0,18	0,14	0,17	25,9%	0,01%	0,00%	0,01%	0,0
GRI 306-3	Residuos infecciosos/peligrosos (vertido tras tratamiento)	804	514	479	-6,8%	24,37%	15,50%	16,00%	0,5
GRI 306-3	Productos químicos peligrosos sólidos y líquidos (incineración)	65	123	97	-21,1%	1,97%	3,71%	3,24%	-0,5
GRI 306-3	Papel, plástico, metal, vidrio y otros (reciclado)	737	774	496	-35,9%	22,34%	23,34%	16,57%	-6,8
GRI 306-3	Placas de rayos X - recuperación de plata (recuperación)	0,236	0,103	0,282	173,8%	0,01%	0,00%	0,01%	0,0
GRI 306-3	Productos químicos líquidos (reprocesado)	0,00	25,94	35,16	35,5%	0,00%	0,78%	1,17%	0,4
GRI 306-3	Productos químicos líquidos/sólidos (coprocesamiento)/baterías/electrónica (reciclado)	29	15	7	-53,3%	0,88%	0,45%	0,23%	-0,2
GRI 306-3	Plástico enviado como materia prima para fabricar bolsas de plástico reciclado (recuperación)	42	54	51	-5,6%	1,27%	1,63%	1,70%	0,1
GRI 306-3	Bombillas (descontaminación)	1,02	0,53	0,22	-58,4%	0,03%	0,02%	0,01%	0,0
GRI 306-3	Residuos peligrosos (t)	65,0	122,8	133,1	8,4%	2,0%	3,7%	4,4%	0,7
GRI 306-3	Residuos no peligrosos (t)	3.234,6	3.193,2	2.859,7	-10,4%	98,0%	96,3%	95,6%	-0,7
GRI 306-4	Residuos no destinados a eliminación final, por composición	1.285	1.347	1.068	-20,7%	38,9%	40,6%	35,7%	-4,9
GRI 306-4	Residuos orgánicos (compost) no destinados a eliminación final	548	547	537	-1,8%	16,6%	16,5%	17,9%	1,4
GRI 306-4	Papel, plástico, metal, vidrio y otros (reciclado) no destinados a eliminación final	737	774	496	-35,9%	22,3%	23,3%	16,6%	-6,8
GRI 306-4	Residuos peligrosos reciclados (reprocesado) no destinados a eliminación final	0	26	35	34,6%	0,0%	0,8%	1,2%	0,4
GRI 306-4	Residuos destinados a la valorización (toneladas)	1.306	1.356	1.070,5	-21,1%	39,6%	40,9%	35,8%	-5,1

		Datos absolutos				Datos porcentuales			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
GRI 306-4	Residuos peligrosos (co-tratamiento) no destinados a eliminación final	18	5	0,5	-89,0%	0,5%	0,2%	0,0%	-0,1
GRI 306-4	Residuos peligrosos (reciclado de pilas y lámparas LED) no destinados a eliminación final	3	4	2	-50,0%	0,1%	0,1%	0,1%	-0,1
GRI 306-4	Residuos no peligrosos destinados al reciclado (t)	737	774	496	-35,9%	22,3%	23,3%	16,6%	-6,8
GRI 306-4	Residuos destinados a logística inversa (t)	-	-	-	-	-	-	-	-
GRI 306-4	Residuos no peligrosos destinados a compostaje (t)	548,00	547,00	537,00	-1,8%	16,6%	16,5%	17,9%	1,4
GRI 306-5	Residuos infecciosos, químicos, comunes, punzantes, cadáveres y partes anatómicas destinados a eliminación final (t)	1.962,00	1.891,00	2.285,62	20,9%	59,5%	57,0%	76,4%	19,3
GRI 306-5	Residuos peligrosos destinados a incineración sin valorización energética (t)	65,00	92,00	97,00	5,4%	2,0%	2,8%	3,2%	0,5
GRI 306-5	Residuos peligrosos destinados al coprocesamiento (t)	18	5	0,55	-89,0%	0,5%	0,2%	0,0%	-0,1
GRI 306-5	Residuos peligrosos destinados a reprocesado (t)	0	26	35	34,6%	0,0%	0,8%	1,2%	0,4
GRI 306-5	Residuos peligrosos destinados a autoclave (t)	804	514	479,00	-6,8%	24,4%	15,5%	16,0%	0,5
GRI 306-5	Residuos no peligrosos destinados a vertedero (t)	1.065,00	1.254,00	1.585,74	26,5%	32,3%	37,8%	53,0%	15,2
SASB HC-DY-150a.1	Residuos médicos	-	523,00	963,00	84,1%	-	15,8%	32,2%	16,4
SASB HC-DY-150a.1	Porcentaje de residuos médicos incinerados	-	-	-	-	-	1,7%	21,9%	20,2
SASB HC-DY-150a.1	Porcentaje de residuos médicos reciclados o tratados	-	-	-	-	-	98,3%	78,1%	-20,2
SASB HC-DY-150a.1	Porcentaje de residuos médicos depositados en vertederos	-	-	-	-	-	98,3%	78,1%	-20,2
SASB HC-DY-150a.2	Residuos farmacéuticos peligrosos destinados a incineración	-	0,402	0,010	-97,5%	-	100,0%	100,0%	0,0
SASB HC-DY-150a.2	Residuos farmacéuticos no peligrosos destinados a la incineración	-	91	111,48	22,5%	-	100,0%	100,0%	0,0

RESUMEN DEL *contenido GRI*

Este informe se preparó con base en los estándares de la Global Reporting Initiative, en las versiones más actualizadas disponibles en 2024.

Normas universales	Referencia (página) / Respuesta directa	Omisión			ODS
		Requisitos omitidos	Razón	Explicación	
GRI 2: Contenidos generales 2021					
La organización y sus prácticas de información					
2-1	Datos de la organización	Páginas 11 y 12	—	—	—
2-2	Empresas incluidas en el sostenibilidad de la organización	Página 8	—	—	—
2-3	Período de referencia, frecuencia y punto de contacto	Página 8	—	—	—
2-4	Reformulación de información	Hubo un cambio en 302-1 debido a una actualización de datos de energía.	—	—	—
2-5	Verificación externa	Página 163	—	—	—
Actividades y empleados					
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Páginas 8 y 28	—	—	—
2-7	Empleados	Páginas 72, 75, 120 y 121	—	—	8 10
2-8	Trabajadores no asalariados	Páginas 122 y 126	—	—	8
Gobernanza					
2-9	Estructura de gobierno y composición	Página 22	—	—	5 16

Anexos

Normas universales	Referencia (página) / Respuesta directa	Omisión			ODS	
		Requisitos omitidos	Razón	Explicación		
2-10	Nombramiento y selección de los órgano superior de gobierno	Pág. 22	—	—	—	5 16
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	Pág. 5	—	—	—	16
2-12	Papel del máximo órgano de gobierno supervisión de la gestión del impacto	Pág. 22	—	—	—	16
2-13	Delegación de responsabilidades gestión del impacto	Pág. 22	—	—	—	—
2-14	Papel desempeñado por el máximo órgano la gobernanza en los informes de sostenibilidad	Pág. 22	—	—	—	—
2-15	Conflictos de intereses	Págs. 27 y 28	—	—	—	16
2-16	Comunicar preocupaciones críticas	En caso de situaciones de crisis, operativas o de reputación, que puedan tener un impacto negativo en la institución, el Consejo de Administración es informado por el Presidente de la Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês, que a su vez es informado por el Director-Presidente y/o del CMO, que recibe la información directamente del equipo de Comunicación Institucional, del Gestor de Crisis y/o del equipo de Marketing, considerando cada escenario. El proceso está regulado por el Plan de Catástrofes y la Política de Comunicación de la institución. Es importante agregar que la Junta Directiva se reúne mensualmente para monitorear los resultados financieros de la institución, el avance de los proyectos estratégicos y cualquier información de alto nivel que pueda afectar positiva o negativamente el negocio. En 2024, tuvimos un incidente del que se informó al Consejo de Administración, el incidente global de julio relacionado con el antivirus de los programas de Microsoft, que provocó un apagón informático mundial. Nuestro equipo de Tecnología de la Información actuó rápidamente para resolver el problema, los técnicos accedieron máquina por máquina localmente con equipos reforzados que operaron durante todo el día. Priorizamos las máquinas en áreas críticas para la atención al paciente, pusimos a disposición una sala de crisis para apoyar las decisiones que se tomaran y nos mantuvimos en contacto con el Service Desk. La comunicación con el equipo continuó a través de WhatsApp y Workplace.	—	—	—	—

Normas universales	Referencia (página) / Respuesta directa	Omisión			ODS	
		Requisitos omitidos	Razón	Explicación		
2-17	Conocimiento colectivo de los órgano superior de gobierno	Pág. 22	—	—	—	—
2-18	Evaluar el rendimiento de más órganos superior de gobierno	No aplicable	a., b., c.	No existe un método de evaluación tradicional, ya que este órgano está formado por 14 directores estatutarios, pro bono, que son elegidos por un consejo deliberante compuesto por más de 60 señoras.	—	—
2-19	Políticas de remuneración	Pág. 76	—	—	—	—
2-20	Proceso para determinar remuneración	Pág. 76	—	—	—	—
2-21	Proporción de la remuneración total anual	No aplicable	a, b	Prohibiciones legales (LGPD). La exposición de las remuneraciones más elevadas supone riesgos para los ejecutivos, y su publicación no es viable	—	—
Estrategia, políticas y prácticas						
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Páginas 5 y 6	—	—	—	—
2-23	Políticas de compromiso	Página 28	—	—	—	16
2-24	Incorporación de políticas de compromiso	Páginas 27, 28, 72, 132 y 133	—	—	—	—
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	Páginas 25 y 28	—	—	—	—
2-26	Mecanismos para solicitar orientación y plantear inquietudes	Páginas 28, 130 y 132	—	—	—	16

Normas universales	Referencia (página) / Respuesta directa	Omisión			ODS	
		Requisitos omitidos	Razón	Explicación		
2-27	Cumplimiento de la legislación y la normativa	No se detectaron incumplimientos de las leyes y reglamentos en 2024, 2023 o 2022, cuando se empezó a informar del indicador	—	—	—	—
2-28	Participación en asociaciones	Pág. 72 y: <ul style="list-style-type: none"> • Asociación Nacional de Hospitales Privados (ANAHP) • Asociación de Hospitales Privados Filantrópicos (Ahfip) • Asociación Brasileña de Comunicación Empresarial (Aberje) • Asociación Brasileña de Medicina de Diagnóstico (Abramed) • Foro Nacional de Instituciones Filantrópicas (Fonif) • Grupo de Líderes Empresariales (Lide) • Instituto Sírio-Libanês de Responsabilidad Social • Instituto Todo por la Salud • Movimiento Mind in Focus • Pacto Mundial de la ONU • Programa de Apoyo al Desarrollo Institucional del SUS (PROADI) • Unión de Santas Casas y Hospitales Filantrópicos del Estado de São Paulo 	—	—	—	—
Participación de Stakeholders						
2-29	Enfoque para el compromiso con los stakeholders	Págs. 8 y 28	—	—	—	—
2-30	Convenios colectivos	El 100% de los 9.789 empleados están cubiertos	—	—	—	8

Normas específicas	Referencia (página) / Respuesta directa	Omisión			ODS
		Requisitos omitidos	Razón	Explicación	
GRI 3: Cuestiones materiales 2021					
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Pág. 8	—	—	—
3-2	Lista de temas materiales	Pág. 8	—	—	—
3-3	Gestión de temas materiales	Págs. 30, 50, 53, 72, 75, 78, 88, 94, 102, 108 y 110	—	—	—
Contenido económico					
GRI 201: Resultados económicos 2016					
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 132	—	—	8 9
201-2	Implicaciones financieras y de otro tipo riesgos y oportunidades cambio climático	Pág. 110	—	—	11 13
201-3	Obligaciones por planes de prestaciones definidas y otros planes de jubilación	No aplicable	—	—	—
201-4	Apoyo financiero recibido del gobierno	R\$ 419,5 MM	—	—	—
GRI 202: Presencia en el mercado 2016					
202-1	Relación entre el salario más bajo y el salario mínimo local, desglosado por sexo	En 2024, el salario mínimo de São Paulo era de R\$ 1.640 y el de Brasilia, de R\$ 1.412. Los salarios más bajos pagados por Sírio-Libanês fueron de R\$ 1.640,00 y R\$ 1.420,00, respectivamente. Por lo tanto, la relación es 1	—	—	—

Normas específicas	Referencia (página) / Respuesta directa	Omisión			ODS	
		Requisitos omitidos	Razón	Explicación		
GRI 203: Impactos económicos indirectos						
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios de apoyo	Abraza tu Barrio: R\$ 2 MM y Centros Ambulatorios: R\$ 11,4 MM	—	—	—	3 10 11
GRI 204: Prácticas de compra						
204-1	Proporción de gasto con proveedores locales	El 96,46% de nuestros suministros proceden de proveedores nacionales	—	—	—	11
GRI 205: Lucha contra la corrupción 2016						
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 27	—	—	—	16
GRI 206: Competencia desleal						
206-1	Acciones legales por competencia desleal, trust y prácticas monopolísticas	No hubo demandas sobre la competencia deslealtad e infracciones legales defensa de la competencia y antimonopolio	—	—	—	—
Contenido medioambiental						
GRI 302: Energía 2016						
302-1	Consumo de energía en la organización	Págs. 134 y 135	—	—	—	7 8 12 13
302-2	Consumo de energía fuera de la organización	No aplicable	—	—	—	—
302-3	Intensidad energética	Pág. 134	—	—	—	7 8 12 13
302-4	Reducción del consumo de energía	Págs. 113 y 134	—	—	—	7 8 12 13
302-5	Reducción de las necesidades energéticas productos y servicios	Pág. 113	—	—	—	7 8 12 13

Normas específicas	Referencia (página) / Respuesta directa	Omisión			ODS
		Requisitos omitidos	Razón	Explicación	
GRI 303: Agua y efluentes 2018					
303-1	Interacciones con el agua como recurso compartido	Pág. 114	—	—	—
303-2	Gestión de los impactos relacionados evacuación de aguas	Pág. 114	—	—	—
303-3	Recogida de agua	Págs. 114 y 135	—	—	6 8 12
303-4	Eliminación del agua	Págs. 114 y 135	—	—	6
303-5	Consumo de agua	Págs. 114 y 135	—	—	6
GRI 305: Emisiones 2016					
305-1	Emisiones directas (Alcance 1) de gases de efecto invernadero (GEI)	Págs. 111, 112 y 133	—	—	3 12 13 14 15
305-2	Emisiones indirectas (Alcance 2) de gases de efecto invernadero (GEI) procedentes de la compra de energía	Págs. 111 y 133	—	—	3 12 13 14 15
305-3	Otras emisiones indirectas (Alcance 3) de gases de efecto invernadero (GEI)	Págs. 111 y 133	—	—	3 12 13 14 15
305-4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)	Págs. 111, 133 y 134	—	—	13 14 15
305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)	Págs. 112, 133 y 134	—	—	13 14 15
305-7	Emisiones de NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas	No aplicable	—	—	—

Normas específicas	Referencia (página) / Respuesta directa	Omisión			ODS
		Requisitos omitidos	Razón	Explicación	
GRI 306: Residuos 2020					
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 115	—	—	—
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 115	—	—	—
306-3	Residuos generados	Págs. 135 y 136	—	—	
306-4	Residuos no destinados a eliminación final	Págs. 136 y 137	—	—	
306-5	Residuos destinados a eliminación final	Pág. 137	—	—	
Contenido social					
GRI 401: Empleo 2016					
401-1	Nuevas contrataciones y rotación de personal	Pág. 127	—	—	
401-2	Prestaciones ofrecidas a los empleados a tiempo completo que no se ofrecen a los empleados temporales o a tiempo parcial.	Plan de Salud, Programa "Cuidar a los que cuidan" (CQC), Seguro de Vida, Ayuda Complementaria para la Prestación por Incapacidad Temporal (ACIT), Guardería HSL, Subsidio de Guardería y la prestación de Recarga (que concede hasta tres días libres trabajadores por cuenta ajena), que no se conceden a los trabajadores temporales y/o a tiempo parcial.	—	—	

Normas específicas	Referencia (página) / Respuesta directa	Omisión			ODS	
		Requisitos omitidos	Razón	Explicación		
401-3	Permiso de maternidad/paternidad	Pág. 131	—	—	—	5 8
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018						
403-1	Sistema de gestión sanitaria y seguridad laboral	Págs. 60 y 78	—	—	—	8
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 78	—	—	—	3 8
403-3	Servicios de salud laboral	Pág. 78	—	—	—	3 8
403-4	Participación, consulta y comunicación a los trabajadores en materia de salud y seguridad en el trabajo	Pág. 78	—	—	—	8 16
403-5	Formación de los trabajadores en salud y seguridad en el trabajo	Pág. 78	—	—	—	8
403-6	Promover la salud de los trabajadores	Pág. 83	—	—	—	3
403-7	Prevención y mitigación de los efectos sobre la salud y la seguridad en el trabajo directamente relacionados con las relaciones empresariales.	Pág. 84	—	—	—	8
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 83	—	—	—	8
403-9	Accidentes laborales	Pág. 82 y 131	—	—	—	3 8 16
403-10	Enfermedades profesionales	No hubo registros en 2024. Dos empleados sufrieron enfermedades en 2022 (enfermedades musculoesqueléticas y mentales).	—	—	—	3 8 16

Normas específicas	Referencia (página) / Respuesta directa	Omisión			ODS	
		Requisitos omitidos	Razón	Explicación		
GRI 404: Formación y educación 2016						
404-1	Promedio de horas de formación al año, por empleado	Pág. 128, 129	—	—	—	4 5 8 10
404-2	Programas de mejora de las competencias de los empleados y ayuda a la transición profesional	Pág. 75	—	—	—	8
404-3	Porcentaje de empleados que reciben revisiones periódicas de su desempeño y desarrollo profesional	Págs. 129 y 130	—	—	—	5 8 10
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016						
405-1	Diversidad en los órganos de gobierno y los empleados	Págs. 23, 120, 121, 122, 123, 124, 125 y 126	—	—	—	5 8
405-2	Relación del salario base y la remuneración percibidos por las mujeres y los percibidos por los hombres	Restricciones de confidencialidad	a	Riesgo de Exposición y LGPD	Información comparativa oficial salarios entre hombres y mujeres ya están disponibles por el MTE.	5 8 10
GRI 413: Comunidades locales 2016						
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	Pág. 35	—	—	—	10 11
GRI 414: Evaluación social de los proveedores						
414-1	Nuevos proveedores seleccionados según criterios sociales	Pág. 28	—	—	—	9 11
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas	Pág. 28	—	—	—	9 11

Normas específicas	Referencia (página) / Respuesta directa	Omisión			ODS	
		Requisitos omitidos	Razón	Explicación		
GRI 416: Salud y seguridad de los consumidores						
416-1	Evaluación de las repercusiones en la salud y la seguridad causadas por categorías productos y servicios	Pág. 61	—	—	—	3
416-2	Casos de incumplimiento y relación con los efectos sobre la salud y la seguridad causados por productos y servicios	Pág. 61	—	—	—	3

ÍNDICE

SASB

Anexos

Indicador	Métrica	Referencia/Respuesta
Contratación, desarrollo y retención de empleados		
HC-DY-330a.1	Tasa de rotación voluntaria y (2) involuntaria de: (a) médicos, (b) profesionales sanitarios no médicos, y (c) todos los demás empleados.	Págs. 75, 127 y 128
HC-DY-330a.2	Descripción de los esfuerzos de captación y retención de talentos para los profesionales de la salud	Pág. 75
Salud y seguridad de los trabajadores		
HC-DY-320a.1	Tasa total de incidentes registrables para empleados directos y (b) contratistas	El Índice de Frecuencia (IF) de los accidentes típicos de los trabajadores en 2024 fue de 11,8. Se trata de un ligero aumento con respecto a 2023, cuando fue de 11,2. No utilizamos esta métrica para los contratistas
Calidad de la atención y satisfacción del paciente		
HC-DY-250a.2	Número de sucesos graves (accidentes)	52 sucesos: índice de sucesos con daños graves y catastrófico en pacientes hospitalizados se mantuvo estable en 0,13% (Unidad de Bela Vista + Brasília IV), inferior a la publicación (N Engl J Med 388.2 Enero 12) que lo mostró en 1% de la población estudiada. La tasa se refiere a 52 sucesos (EREs)/ 38.943 altas.
Energía		
HC-DY-130a.1	Energía total consumida	Páginas 113 y 135
HC-DY-130a.3	Porcentaje renovable	Página 113

Indicador	Métrica	Referencia/Respuesta
Residuos		
HC-DY-150a.1	Cantidad total de residuos médicos: porcentaje (a) incinerados, (b) reciclados o tratados y (c) depositados en vertederos.	Pág. 137
HC-DY-150a.2	Cantidad total de: (1) sustancias peligrosas y (2) residuos farmacéuticos no peligrosos, porcentaje (a) incinerados, (b) reciclados o tratados y (c) depositados en vertederos.	Pág. 137
Privacidad del paciente		
HC-DY-230a.4	Pérdidas monetarias totales como resultado de demandas relacionadas con la seguridad y privacidad de los datos.	0 (cero)
Transparencia en la tarificación de los servicios		
HC-DY-270a.2	Cómo se hace pública la información sobre precios	Disponemos de una Política de Depósito Inicial y Solicitud de Valor Provisional (CORP-MAN-FINAN-014) para garantizar los pacientes estén debidamente informados sobre los precios.
Acceso para pacientes con bajos ingresos		
HC-DY-240a.1	Descripción de las estrategias para gestionar la mezcla de pacientes	Pág. 16 y 35
El cambio climático y su impacto en la salud humana y las infraestructuras		
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 los fenómenos meteorológicos extremos y (2) los cambios en las tasas de enfermedad y mortalidad asociados al cambio climático.	Para hacer frente a fenómenos meteorológicos extremos, la organización cuenta con: - Comité de Crisis formado por altos directivos; - Equipo de obras y mantenimiento de respuesta rápida; - Simulación de catástrofe; - Generador de electricidad.

SEGUIMIENTO DE LOS

Objetivos De Desarrollo Sostenible*

Firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (ONU) desde 2019, el Hospital Sírio-Libanês reafirma su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como parte estructurante de su estrategia ambiental, social y de gobernanza (ESG).

Como forma de interiorizar los 17 ODS en la cultura institucional, cada objetivo está bajo la responsabilidad de un embajador interno, que actúa como agente movilizador. Estos representantes tienen la función de difundir los principios del Pacto Mundial entre los stakeholders y garantizar que los equipos desarrollen, apliquen y supervisen los proyectos en consonancia con la agenda de desarrollo sostenible.

Los ODS se traducen en prácticas administrativas, operativas y de gestión en el Sírio-Libanês, organizadas por temas:

Proyectos ESG relacionados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



MEDIO AMBIENTE

- Cambio climático
- Gestión de residuos
- Gestión de proveedores
- Compras sostenibles
- Utilización de los recursos naturales
- Ecoeficiencia operativa: agua y energía



SOCIAL

- PROADI-SUS
- Abraza tu Barrio
- Pacientes externos
- Agenda de diversidad, equidad e inclusión
- Relaciones laborales, condiciones de trabajo y políticas internas



GOBERNANZA

- Apoyo a las empresas
- Órganos rectores
- Gestión de riesgos, cumplimiento, LGPD
- Lucha contra la corrupción
- Certificación Pro-Ethics

*2024 no es el año oficial de referencia, pero, como solución de compromiso, informamos.

Perspectiva medioambiental

Cambio climático

ODS Relacionados



Principales proyectos

Desarrollo de un Plan de Descarbonización por medio de:

- Energía limpia y renovable garantizada.
- Emisiones evitadas en la logística de reparto.
- Compensación de las emisiones de carbono.

En los últimos años, hemos intensificado nuestras acciones para reducir las emisiones en los alcances 1, 2 y 3, reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Resultados del ejercicio

- ✓ Contratación de vertederos sanitarios que capturan y reutilizan el metano generado en la descomposición de los residuos, lo que se traduce en la mitigación de 1.335 toneladas de CO₂e.
- ✓ Soluciones logísticas sostenibles, como el uso de vehículos propulsados por alcohol y las entregas de corta distancia en bicicleta, que reducen la huella de carbono.

COMPROMISSOS: MOVILIZACIÓN Y COMPROMISO

- Adhesión al Race to Zero.
- Participación en el Desafío Climático.
- Compromiso Carbono Cero de São Paulo.

Gestión de residuos

ODS Relacionados



Principales proyectos

Compromiso con la reducción de la generación de residuos y el aumento del reciclado, con los siguientes proyectos como principales hitos:

HSL+Sustentável: Equipo multidisciplinario centrado en mejorar los procesos para reducir el impacto medioambiental.

Proyecto Bolsa Verde: Colaboración activa desde 2014, esta iniciativa ya ha transformado más de 200 toneladas de plástico reciclado en bolsas sostenibles, que se devuelven al hospital para el almacenamiento de residuos.

Logística Inversa: estrategia que se amplió en 2024, promoviendo la eliminación responsable bolsas de alcohol en gel y jabones reprocesados, jeringuillas y bolsas de suero descaracterizadas y reutilizadas en la industria del plástico, así como Gelox, residuo de la refrigeración de suministros, que ahora se transforma en bolsas de basura, bolitas de plástico y papeleras recicladas que se utilizan dentro del propio hospital.

Resultados del ejercicio

- ✓ Aumento del 35% de los residuos reciclados con respecto a 2023.
- ✓ Eliminación responsable más de 30 toneladas residuos mediante logística inversa.
- ✓ Uso de cajas retornables en la entrega de suministros reducir los residuos.

Gestión de proveedores

ODS Relacionados



Principales proyectos

- Compras sostenibles
- Reforzar las relaciones con socios y proveedores para promover una cadena de valor sostenible.

Resultados del ejercicio

- ✓ Comprar productos y equipos con menor huella de carbono, animando a los proveedores a adoptar prácticas más sostenibles.

- ✓ Fomentar prácticas responsables mediante adquisición de atributos de sostenibilidad, impulsando a las empresas a adoptar normas más estrictas de reducción de las emisiones de carbono y contribuyendo a expansión de la generación de energías renovables en el país.

Reconocimiento

- ✓ El Sirio-Libanês está entre los 3 primeros ubicados, en 3ª posición global y líder del sector en el ranking Merco ESG Responsabilidad Brasil, que evalúa empresas de todos los sectores en función de iniciativas vinculadas a la sostenibilidad, la responsabilidad social y la gestión empresarial con relación al año anterior (2023).

Utilización de los recursos naturales

ODS Relacionados



Hemos implementado una gestión eficiente del agua para garantizar un acceso seguro y adecuado a estos recursos esenciales.

Principales proyectos

- Medidas permanentes para controlar la calidad del agua y gestionar la eliminación de efluentes.
- Sistemas de automatización, sensores de fugas, limitadores de caudal y recogida de aguas pluviales para optimizar el uso del agua.
- Mantenimiento preventivo sistemas hidráulicos, con inspecciones diarias y supervisión de

- y la calidad del agua , así como la dosificación automática de cloro en los depósitos de agua de las unidades.

Resultados del ejercicio

- ✓ Aumentamos el volumen de agua reutilizada y captada de 16,9 ML a 26,6 ML, lo que representa un incremento del 57% con respecto a 2023.
- ✓ 329,3 millones de litros (ML) de agua consumidos, del siguiente modo: 205,2 ML procedentes del suministro de concesionaria; 26,6 ML procedentes de la recogida y reutilización de aguas pluviales; 0,01 ML obtenidos mediante la compra de agua en camiones cisterna; y 97,5 ML pozos artesianos.

Energía

ODS Relacionados



Principales proyectos

- 100% de fuentes renovables certificadas (energía eólica).
- Reacondicionamiento de tableros de distribución, mejorando la eficacia y la seguridad de las instalaciones.
- Implementación de sensores de presencia y lámparas LED e inteligentes programadas para un uso optimizado en espacios compartidos, como los auditorios de la Facultad Sírio-Libanês.

Resultados del ejercicio

- ✓ Incluso con el aumento del 5% en la ocupación del hospital y el mayor uso del sistema aire acondicionado debido al aumento de la temperatura, conseguimos reducir el consumo de electricidad por paciente/día en un 3%.
- ✓ Para el futuro a corto y medio plazo, estamos avanzando hacia un modelo de autoproducción energéticacentrado en matrices 100% renovables como la solar y la eólica, reforzando nuestra independencia energética y reduciendo aún más nuestra huella de carbono.

Perspectiva social

Prácticas laborales: Diversidad

ODS Relacionados



Principales proyectos

Desde 2021, contamos con un Programa de Inclusión y Diversidad, con objetivo de fomentar un entorno en el que todas las personas se sientan respetadas, acogidas y pertenecientes:

- Curso de Auxiliar de Farmacia afirmativo para discapacitados, transexuales, mayores de 50 años y personas negras en situación de vulnerabilidad social.
- POD-I: nuestro podcast sobre Diversidad e Inclusión para posicionar a Sirio-Libanês en el mercado en temas de DEI.

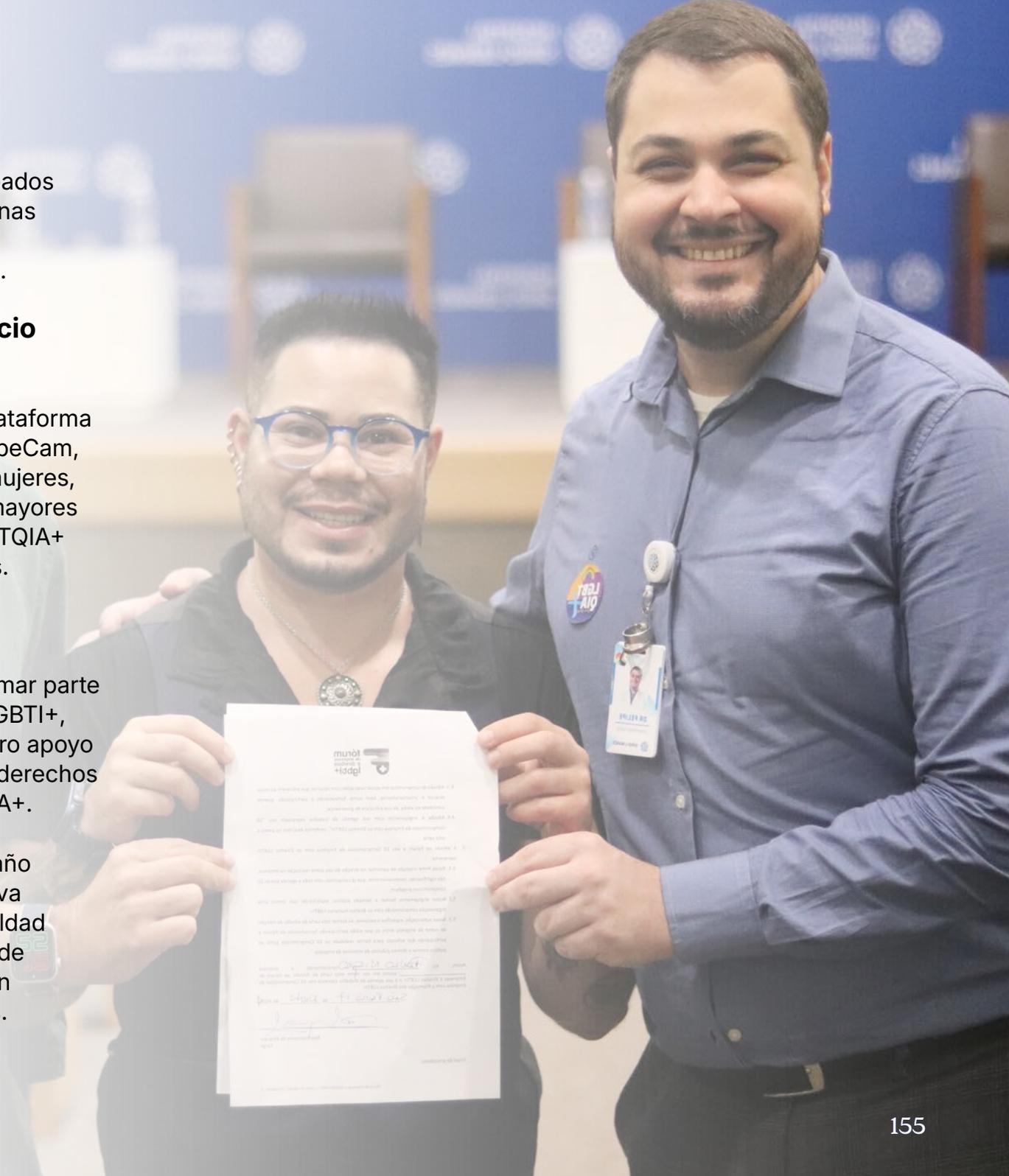
- Formación para empleados en la atención a personas con trastornos del espectro autista (TEA).

Resultados del ejercicio

- ✓ Contratación de 45 profesionales con la plataforma de selección oculta JobeCam, de los cuales el 80% mujeres, el 14% negros, el 2% mayores de 50 años, el 2% LGBTQIA+ y el 2% discapacitados.

Reconocimiento

- ✓ En junio pasamos a formar parte del Foro Empresarial LGBTI+, demostrando así nuestro apoyo y compromiso con los derechos de las personas LGTQIA+.
- ✓ En noviembre de este año nos unimos a la Iniciativa Empresarial por la Igualdad Racial. Ha sido un año de importantes avances en Pactos y Compromisos.



Relaciones laborales, condiciones de trabajo, políticas salariales y trabajo infantil

ODS Relacionados



Principales proyectos

- Relaciones laborales (contrato de trabajo firmado entre empresario y trabajador, respetando todas sus cláusulas).
- Condiciones de trabajo (condiciones de trabajo conformes a la ley, que garanticen la integridad física y mental de los trabajadores. Esto significa proporcionar un ambiente adecuado, evitar accidentes y cualquier tipo de lesión).

Resultados del ejercicio

- ✓ Top Employer
- ✓ Joint Commission International (JCI)

PROADI-SUS

ODS Relacionados



Principales proyectos

- **Lean en urgencias:** reducir la saturación de los centros de urgencias y emergencias y mejorar los tiempos de atención al paciente.
- **La salud en nuestras manos:** objetivo de reducir las infecciones asociadas a dispositivos como catéteres y ventilación mecánica.
- **Reestructuración de hospitales:** para fomentar mejoras en las prácticas asistenciales y de gestión hospitales públicos, con la participación de 2.085 personas.

Resultados del ejercicio

- ✓ Una reducción del 53% en las tres infecciones más comunes (SSTI, UTI, VAP) en 188 UCI, incluidas las de adultos, pediátrica y neonatal.
- ✓ 8.651 profesionales de 92 organizaciones de salud recibieron formación en Cuidados Paliativos en todo Brasil, distribuidos en 30 municipios de 24 estados.

Abraza tu Barrio

ODS Relacionados



Principales proyectos

- Desarrollo de actividades relacionadas promoción de la salud, la sostenibilidad y la generación de ingresos, con especial atención en las acciones que favorecen el desarrollo biopsicosocial de las personas y las familias. El proyecto abarca los barrios de Bela Vista, Consolação y República, en la ciudad de São Paulo (SP).

Resultados del ejercicio

- ✓ Mapeo de la vulnerabilidad social de 1.596 personas.
- ✓ Atención social individual y grupal para 139 personas con las derivaciones adecuadas y direcciones a las demandas.
- ✓ Cursos con clases teóricas y prácticas:
 - Celador de Hospital
 - Asistente de Hostelería
 - Ayudante de Cocina Hospitalaria
 - Curso de Auxiliar de Farmacia Hospitalaria

Ambulatorio

ODS Relacionados



Principales proyectos

- Atención gratuita y de calidad a los pacientes del Sistema Único de Salud (SUS), derivados a Sírio-Libanês por las Unidades Básicas de Salud (UBS) de la región central São Paulo, garantizando el acceso a servicios especializados y complementarios.
- En 2024, revisamos los procesos de asistencia filantrópica para alinearlos con nuestros hospitales, reforzando su compromiso con la excelencia asistencial.

Resultados del ejercicio

- ✓ 90 cirugías de mama
- ✓ 19.005 ecografías
- ✓ 4.934 consultas médicas y multidisciplinarias a pacientes de cirugía mamaria
- ✓ 783 consultas pediátricas
- ✓ 851 consultas con un equipo pediátrico multidisciplinario

Perspectiva de gobernanza

Diversidad

ODS Relacionados



Principales proyectos

- Órganos de gobierno escalonados por miembros internos e independientes, garantizando la diversidad de género.

Resultados del ejercicio

- ✓ El 65% de los puestos directivos están ocupados por mujeres, incluyendo el 37% del Comité Ejecutivo.

Cumplimiento y riesgo

ODS Relacionados



Principales proyectos

En nuestro **Programa de Cumplimiento (ética, equidad e integridad)**, tenemos:

- Prevención, detección y respuesta.
- Compromiso de la alta dirección.
- Identificación y evaluación de riesgos (corrupción, fraude, blanqueo de dinero, etc.).
- Código de conducta.
- Políticas y procedimientos.
- Formación y comunicación.
- Gestión de riesgos de terceros/ donaciones/descuentos/ pacientes/contratos.
- Canal de información.
- Investigación y auditoría.
- Monitoreo.

En **LGPD**, tenemos:

- Cumplimiento de la normativa de privacidad y protección de datos, en particular la Ley General de Protección de Datos (Ley nº 13.709/2018 - LGPD).
- Garantizar la seguridad e integridad de los datos de pacientes, empleados y socios comerciales.
- Iniciativas contra la corrupción.
- Firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Firmante del Pacto Empresarial por la Integridad y Contra

Resultados del ejercicio

- ✓ 99 empleados formados en corrupción y fraude.
- ✓ 194 empleados formados en conflictos de intereses.
- ✓ 2.263 empleados formados en el Código de Conducta (formación a distancia).
- ✓ 145 cursos de formación en defensa de la competencia.
- ✓ 214 formación sobre mala conducta y acoso.
- ✓ 276 Formaciones sobre Cumplimiento y el Canal de Denuncias.

Participación en asociaciones

ODS Relacionados



- Asociación Nacional de Hospitales Privados (ANAHP)
- Asociación de Hospitales Filantrópicos Privados (Ahfip)
- Asociación Brasileña de Comunicación Empresarial (Aberje)
- Asociación Brasileña de Medicina Diagnóstica (Abramed)
- Foro Nacional de Instituciones Filantrópicas (Fonif)
- Grupo de Líderes Empresariales (Lide)
- Instituto de Responsabilidad Social Sirio-Libanés
- Instituto Todos por la Salud
- Movimiento Mente Enfocada
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Programa de Apoyo al Desarrollo Institucional del SUS (PROADI)
- Sindicato de Hospitales de Beneficencia y Hospitales Filantrópicos del Estado de São Paulo

MAPA DE ODS



Acabar con la pobreza en todas sus formas y en todas partes

Abraza tu Barrio — pág. 157



Acabar con el hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible

Abraza tu Barrio — pág. 157



Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos, a todas las edades

Contribución a la salud pública — pág. 35

Calidad y experiencia del paciente — pág. 53

Desempeño de la operación — pág. 102

Perspectiva social — págs. 156 y 157



Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad, y promover oportunidades de aprendizaje a lo largo de la vida para todos.

Educación en salud, ciencia e investigación — pág. 50

Excelencia en enseñanza e investigación — pág. 94



Lograr la igualdad de género y la autonomía de todas las mujeres y niñas

Compromiso y calificación de nuestro equipo — pág. 72

Perspectiva social — págs. 155, 156 y 158



Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todas y todos

Perspectiva medioambiental — págs. 153 y 154



Garantizar un acceso fiable, sostenible, moderno y asequible a la energía para todas y todos

Perspectiva medioambiental — págs. 152, 153 y 154



Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo digno para todas y todos.

Compromiso y calificación de nuestro equipo — pág. 72

Desempeño de la operación — pág. 102

Perspectiva social — pág. 157

MAPA DE ODS



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación

Desempeño de la operación — pág. 102



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Reducir las desigualdades dentro de los países y entre ellos

Ciclo de impacto social — pág. 30

Perspectiva social — págs. 155 y 156



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

Convertir a las ciudades y asentamientos humanos inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles

Generar valor — pág. 20

Gestión para la ecoeficiencia — pág. 108



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Garantizar modelos de producción y consumo sostenibles

Gestión de riesgos — pág. 25

Gestión para la ecoeficiencia — pág. 108

Perspectiva medioambiental — págs. 152 e 153



13 ACCIÓN POR EL CLIMA

Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus impactos

Gestión de riesgos — pág. 25

Gestión para la ecoeficiencia — pág. 108

Perspectiva ambiental — págs. 152 y 153



14 VIDA SUBMARINA

Conservación y uso sostenible de los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible

Perspectiva ambiental — págs. 152 y 153



16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles

Nuestro recorrido en 2024 — pág. 07

Ecosistema de la salud — pág. 12

Gobernanza de la organización — pág. 22

Apoyo a las comunidades — pág. 42

Perspectiva de gobernanza — pág. 159



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Reforzar los medios de implementación y revitalizar la alianza mundial para el desarrollo sostenible

Contribución a la salud pública — pág. 35

Perspectiva social — pág. 157

Perspectiva de gobernanza — pág. 159

MAPA DE *Capitales*

Anexos

Generación de valor — **pág. 20**

Transformación digital e innovación — **pág. 88**

Desempeño de la operación — **pág. 102**

Gobernanza de la organización — **pág. 22**

Contribución a la salud pública — **pág. 35**

Transformación digital e innovación — **pág. 88**

Desempeño de la operación — **pág. 102**

Gestión de riesgos — **pág. 25**

Gestión para la ecoeficiencia — **pág. 108**

Nuestro viaje en 2024 — **pág. 07**

Ecosistema de salud — **pág. 12**

Educación en salud, ciencia e investigación — **pág. 50**

Excelencia en la enseñanza y la investigación — **pág. 94**

Desempeño de la operación — **pág. 102**

Compromiso con impacto social en salud — **pág. 04**

Legado filantrópico — **pág. 11**

Generación de valor — **pág. 20**

Apoyo a las comunidades — **pág. 42**

Calidad y experiencia del paciente — **pág. 53**

Desempeño de la operación — **pág. 102**



Compromiso con impacto social en salud — **pág. 04**

Legado filantrópico — **pág. 11**

Generación de valor — **pág. 20**

Apoyo a las comunidades — **pág. 42**

Calidad y experiencia del paciente — **pág. 53**

Desempeño de la operación — **pág. 102**

DECLARACIÓN DE ASEGURAMIENTO

independiente

GRI 2-5

INTRODUCCIÓN

Bureau Veritas Certificación Brasil (Bureau Veritas) fue encargada por la SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS HOSPITAL SIRIO-LIBANÊS, para realizar un aseguramiento independiente del Informe de Sostenibilidad de la SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS HOSPITAL SIRIO-LIBANÊS en Brasil (en adelante, el Informe).

La información publicada en el informe es responsabilidad exclusiva de la administración de la SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS HOSPITAL SIRIO-LIBANÊS. Nuestra responsabilidad se define de acuerdo con el alcance que se indica a continuación.

ALCANCE DEL TRABAJO

El alcance de esta verificación abarcó las normas y los Principios de la Global Reporting Initiative™ para Informes de Sostenibilidad y se refiere a la rendición de cuentas del periodo comprendido entre el 1º de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024.

RESPONSABILIDADES DE LA SOCIEDAD BENÉFICA DE LA MUJER DEL HOSPITAL SIRIO-LIBANÊS Y DE BUREAU VERITAS

La preparación, presentación y contenido del Informe son responsabilidad exclusiva de la administración de la SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS HOSPITAL SIRIO-LIBANÊS. Bureau Veritas es responsable de proporcionar una opinión independiente a las Partes interesadas de acuerdo con el alcance del trabajo establecido en esta declaración.

METODOLOGÍA

El aseguramiento incluyó las siguientes actividades:

1. Entrevistas con los responsables de los temas materiales y del contenido del Informe;
2. Verificación remota de procesos corporativos y operativos (verificación de indicadores GRI materiales y muestreo de información);

3. Análisis de las pruebas documentales aportadas por el HOSPITAL SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS SIRIO-LIBANÊS para el período cubierto por el Informe (2024);
4. Análisis de las actividades de relacionamiento con los grupos de interés desarrolladas por la SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS HOSPITAL SIRIO-LIBANÊS;
5. Evaluación del sistema utilizado para determinar los aspectos materiales incluidos en el Informe, considerando el contexto de sostenibilidad y alcance de la información publicada.

El nivel de verificación adoptado fue Limitado, de acuerdo con los requisitos de la norma ISAE 30002, incorporados a los protocolos de verificación internos de Bureau Veritas.

1. Exactitud, equilibrio, claridad, comparabilidad, integridad, contexto de sostenibilidad, puntualidad y verificabilidad;
2. Norma Internacional sobre Encargos de Aseguramiento 3000 – Encargos de Aseguramiento distintos de las Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica.

LIMITACIONES Y EXCLUSIONES

Cualquier evaluación de la información relacionada con:

- Actividades fuera del período sobre el que se informa;
- Declaraciones de posición (expresiones de opinión, creencia, objetivos o intenciones futuras) por parte de la SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS HOSPITAL SIRIO-LIBANÊS;
- Exactitud de los datos económicos y financieros contenidos en este Informe, extraídos de los estados financieros, verificados por auditores independientes;
- Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), incluidos

los datos energéticos (verificados en un proceso separado por otro equipo de Bureau Veritas);

- Datos e información de empresas afiliadas o empleados subcontratados, sobre los cuales no existe control operativo por parte de la SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS HOSPITAL SIRIO-LIBANÊS.

OPINIÓN SOBRE EL INFORME Y EL PROCESO DE ASEGURAMIENTO

- Para elaborar este Informe de Sostenibilidad, la SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS HOSPITAL SIRIO-LIBANÊS utilizó el resultado de la revisión de materialidad de 2023, que se consolidó escuchando a las partes interesadas: alta dirección, empleados, médicos, pacientes, proveedores, terceros, socios, operadores de salud, clientes (empresas), donantes/benefactores, sociedad;
- A nuestro entender, el Informe de Sostenibilidad de la SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS HOSPITAL SIRIO-LIBANÊS presenta los impactos de las actividades de la empresa de forma equilibrada;

- La SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS SIRIO-LIBANÊS demostró un método de recolección y compilación de datos adecuado en relación con el Principio de Confiabilidad GRI;
- Las inconsistencias encontradas en el Informe fueron corregidas durante el proceso y fueron corregidas satisfactoriamente.

CONCLUSIÓN

Como resultado de nuestro proceso de verificación, no ha llegado a nuestro conocimiento nada que pueda indicar que:

- La información proporcionada en el Informe no es equilibrada, coherente ni fiable;
- La SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS HOSPITAL SIRIO-LIBANÊS no ha establecido sistemas adecuados para la recopilación, compilación y análisis de los datos cuantitativos y cualitativos utilizados en el Informe;
- El Informe no se adhiere a los Principios para Definir el Contenido y la Calidad del Estándar GRI para la Presentación de Informes de Sostenibilidad.

DECLARACIÓN DE INDEPENDENCIA E IMPARCIALIDAD

Bureau Veritas Certification es una firma independiente de servicios profesionales especializada en la gestión de la calidad, la salud, la seguridad, la sociedad y el medio ambiente con más de 190 años de experiencia en servicios de evaluación independientes.

Bureau Veritas ha implementado y hace cumplir un Código de Ética en todo su negocio para garantizar que sus empleados mantengan los más altos estándares en sus actividades

diarias. Estamos especialmente atentos a la prevención de conflictos de intereses.

El equipo de verificación no tiene otro vínculo con la SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS HOSPITAL SIRIO-LIBANÊS, aparte de la verificación independiente del Informe de Sostenibilidad. Entendemos que no hay conflicto entre otros servicios realizados por Bureau Veritas y esta verificación llevada a cabo por nuestro equipo.

El equipo que llevó a cabo esta verificación para la SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS HOSPITAL SIRIO-LIBANÊS tiene

un amplio conocimiento en la verificación de información y sistemas que involucran cuestiones ambientales, sociales, de salud, seguridad y ética, lo que combinado con la experiencia en estas áreas, nos permite una comprensión clara de la presentación y verificación de buenas prácticas de responsabilidad empresarial.

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

São Paulo, 12 de abril de 2025.



Luiz Carlos da Silva Lima

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



Marcia Konishi

Auditor Miembro Informes de Sostenibilidad (ASR) - Bureau Veritas Certification – Brasil



Camila Pavão Chabar

Gerente Ejecutivo de Sostenibilidad Certification Bureau Veritas – Brasil

CRÉDITOS DE LA *publicación*

Sede

Bela Vista

Rua Adma Jafet, 115 – Bela Vista
São Paulo, SP – Brasil
CP 01308-050

Tel.: + 55 (11) 3394-0200
<https://hospitalsiriolibanes.org.br/>

Coordinación

Sostenibilidad Estratégica Sírio-Libanês

Giovana Guardia Kill Porteiro
Laura Manzione Sapia
Juliana de Lima Gerarduzzi
Vanessa Traglia

Comunicación Institucional Sírio-Libanês

Liliane Simeão

Proyecto Editorial:

asesoramiento, redacción y
traducción

Ricca Sustentabilidade
<https://www.linkedin.com/company/riccasustentabilidade>

Diseño Gráfico:

layout, diagramación y
traducción

Ricca Sustentabilidade
<https://www.linkedin.com/company/riccasustentabilidade>

Fotos e ilustraciones

Banco de imágenes Sírio-Libanês
Adobe Stock

Contacto

institucional@hsl.org.br

Auditoría

Bureau Veritas Certification
<https://www.bureauveritas.com.br/pt-br/fale-com-gente>