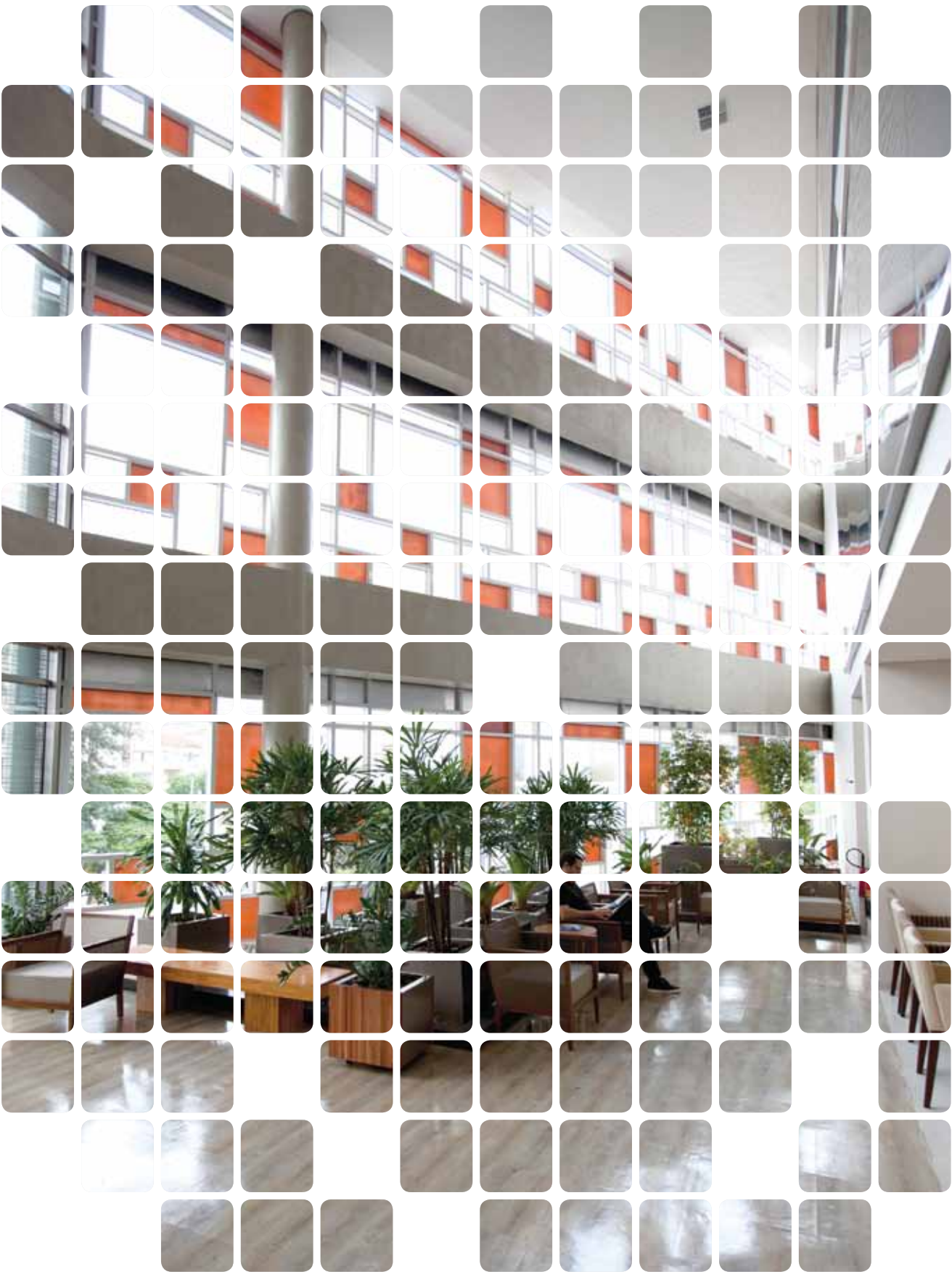






WINSTEIN





Sumário

					
					
					
					
					
					
					
					<p>8 Visão de futuro</p> <p>12 Carta do presidente</p> <p>16 Perfil</p> <p>20 Saúde</p> <p>36 Conhecimento</p> <p>46 Retribuição</p> <p>52 Governança</p> <p>64 Capital humano</p> <p>72 Gestão ambiental</p> <p>80 <i>Making of</i></p> <p>86 Diretorias e conselhos</p> <p>92 Índice GRI</p> <p>110 Expediente</p>





visão de futuro

carta do presidente

perfil

saúde

conhecimento

retribuição

governança

capital humano

gestão ambiental

making of

diretorias e conselhos

índice GRI

expediente

Um futuro promissor para quem busca qualidade diariamente

Para ser grande é preciso cuidar dos pequenos detalhes e fazer melhor – hoje e sempre G4-02, G4-EC02

Para a Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein, que completa 59 anos em 2014, falar de futuro é olhar para toda a trajetória e perceber que, mesmo com tanta história para contar, ainda há muito a ser feito.

A palavra futuro engloba perspectiva, visão, movimento e continuidade. Ser um polo de assistência à saúde de reconhecida excelência é uma conquista e a busca por mais qualidade nos serviços prestados faz parte do DNA do Einstein.

Gestores internos e públicos de interesse externos foram consultados em 2013 sobre temas que julgavam relevantes e prementes para serem abordados neste relatório. A conclusão foi que o Einstein já está atento aos aspectos materiais apontados e que trabalha para que sejam encaminhados de forma diferenciada e inovadora no futuro.

Os temas recorrentes na consulta dizem respeito a relações trabalhistas, saúde e segurança no trabalho, geração e difusão de conhecimento e acesso à saúde. Para todos os itens, o Einstein tem metas e estratégias de longo prazo.

Para manter relações trabalhistas de confiança e fidelidade, o Einstein aposta não só em benefícios. O desenvolvimento do capital humano ocorre por meio da manutenção da arraigada cultura da instituição, do trabalho em equipe, do crescimento profissional baseado em metas, avaliações e meritocracia. A dedicação dos colaboradores deve convergir para um objetivo comum, que é melhorar a saúde e a qualidade de vida da população, sem negligenciar a própria saúde e a segurança intra e extramuros.

Diante da tendência de carência de mão de obra qualificada no futuro, algumas iniciativas já estão em curso, como os novos cursos da área de Ensino, incluindo a graduação em Medicina – cuja primeira turma começará em 2015 – e a ampliação das atividades fora de São Paulo com a oferta de cursos no sul do País, em parceria com outra instituição de ensino.

A resposta à necessidade de maior geração e difusão de conhecimento não se limita a isso. A área de Pesquisa, que tem firmado um número crescente de convênios com agências de fomento para obtenção de recursos, tem trabalhado em novas ideias e aplicações para a Medicina.

Já os projetos de consultoria, cada vez mais solicitados por instituições de saúde do Brasil, também multiplicam a *expertise* do Einstein na rede privada e pública de saúde, em benefício da sociedade.

O acesso à saúde também estará garantido pelo Einstein no longo prazo. A recente ampliação de leitos na Unidade Morumbi, a inclusão da construção de um novo edifício no plano quinquenal e a inauguração de novas Unidades na cidade de São Paulo demonstram o comprometimento da instituição com o atendimento a essa necessidade.

As parcerias públicas para a prestação de serviços hospitalares e ambulatoriais à população, bem como os serviços particulares de *home care*, que contribuem para a desospitalização e mais bem-estar para o paciente, devem se intensificar nos próximos anos, aumentando a capilaridade do atendimento.



Além de zelar pelas melhores práticas e protocolos, o Einstein investe no desenvolvimento do conceito de experiência do paciente orientado para a prestação de um serviço de saúde mais humanizado e focado nas necessidades individuais dos pacientes.

Outro movimento ao qual o Einstein está atento e no qual se empenhará nos próximos anos, diz respeito à medicina preventiva, com exames mais personalizados, amparados no sequenciamento genético.

Um novo sistema de gestão hospitalar, que está em desenvolvimento e deverá estar implantado no início de 2016, possibilitará que todos os dados dos pacientes do Einstein fiquem centralizados e sejam acessados rapidamente pelas equipes médicas, para que possam tomar decisões mais rápidas e seguras.

Avanços tecnológicos de outra natureza, como a máquina de plasmar lixo, poderão redu-

zir em um futuro próximo o volume de resíduos gerados pelas atividades do Einstein a quase zero. Da mesma forma, receberão mais atenção os fornecedores que oferecem produtos e serviços com mais valor agregado e que podem fazer diferença na pegada ambiental do Einstein.

Beneficente desde a origem, a responsabilidade social do Einstein também está refletida na assistência médica gratuita a indivíduos de comunidades e organizações parceiras, assegurando a solidariedade e a justiça social que permeiam os valores da instituição.

Muito do que pode ser antevisto faz parte do planejamento estratégico até 2018 do Einstein, que será tornado realidade pelo sólido modelo de governança. Visando à perenidade, este modelo prepara e treina novas lideranças para o futuro, assegurando a preservação da missão e dos valores do Einstein.



visão de futuro

carta do presidente

perfil

saúde

conhecimento

retribuição

governança

capital humano

gestão ambiental

making of

diretorias e conselhos

índice GRI

expediente



O Einstein quer fazer mais e melhor, sempre

Para alcançar a saúde integral do ser humano é preciso sonhar e ir mais longe G4-01

Eu poderia escrever esta carta de abertura de várias formas: começando pelas realizações do Einstein em 2013 – período a que se refere este relatório –, focando nos desafios que vivemos hoje, ou olhando para o que está por vir – o futuro, que já chegou com 2014, e também o que nos aguarda anos à frente. Optei por conectar passado, presente e futuro, como uma linha contínua, pois somos guardiões de uma tradição que nunca para.

Sempre queremos fazer mais e melhor. Aqui o passado impulsiona o presente, o presente alimenta o futuro, e o futuro é a continuidade natural para uma equipe de quase 11 mil pessoas, empenhadas e unidas na missão de prover uma vida mais longa, saudável e feliz para todos. Essa equipe supera a palavra impossível e se dedica a encontrar respostas e soluções.

Sonhamos e empreendemos. O anseio de formar médicos já existia há anos e, em 2013, o Einstein concluiu a fase de concepção do curso de Medicina, que será submetido ao Ministério da Educação (MEC) no primeiro semestre de 2014, quando o edital de submissão de novos cursos de medicina para hospitais for aberto. Assim, a previsão é de que, em 2015, iniciemos a formação da primeira turma de 100 profissionais, que estarão aptos a exercerem a Medicina a partir de 2020. A eles será transferido o conhecimento acumulado pelo Einstein desde a década de 1970, capacitando-os para atuarem nas melhores instituições de saúde.

A construção de um edifício que abrigará todas as atividades das áreas de Ensino e Pesquisa – que conquistou, em 2013, apoio de agências públicas de fomento – já foi um sonho e agora está inserida no planejamento estratégico e deve se tornar realidade até 2017.

Já a Unidade Ipiranga, inaugurada em 2013 e cujo foco é a oferta de cursos de capacitação para profissionais do Sistema Único de Saúde (SUS), reforça a responsabilidade social do Einstein.

Visando beneficiar a população menos favorecida, a área de Medicina Diagnóstica do Einstein se superou em 2013, ao consolidar a operação de processamento de exames para a Prefeitura do Município de São Paulo, provenientes de 83 postos de Assistência Médica Ambulatorial (AMA), Unidades Básicas de Saúde (UBS), Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), Serviços de Assistência Especializada (SAE) e Ambulatórios de Especialidades. Foram mais de 3 milhões de exames processados em 2013 – um aumento de mais de 900%, comparado ao ano anterior.

Outra conquista na área pública foi a acreditação da Joint Commission International para o Programa Einstein na Comunidade de Paraisópolis, mostrando que é possível oferecer um serviço público com qualidade e humanização, pautado nas melhores práticas.

Também posso dizer que para acompanharmos o que há de mais atual em humanização do atendimento foi criado em 2013 o Escritório de Experiência do Paciente, que visa propiciar uma atenção holística desde o momento em que o paciente é internado ou realiza exames,

até o momento da alta. O objetivo é oferecer o melhor desfecho e experiência possíveis. Nos próximos anos, o Einstein aprimorará esse conceito, que já é uma tendência internacional.

Não posso deixar de compartilhar que entramos em uma nova era no tratamento oncológico, com o início das atividades do Centro de Oncologia e Hematologia Família Dayan – Daycoval, desdobramento da parceria com o MD Anderson Cancer Center, um dos maiores centros de atendimento ao câncer no mundo, que nos permitirá oferecer serviços e tecnologias de padrão internacional nesta especialidade.

Outras iniciativas de destaque em 2013 – como os serviços de consultoria para o Hospital Universitário Walter Cantídio, da Universidade Federal do Ceará, oferecidos pelo Einstein por intermédio do Ministério da Saúde (MS), que visam qualificar equipes médicas e multidisciplinares, laboratórios e bancos de sangue para a realização de transplantes de medula óssea em hospitais do Sistema Único de Saúde (SUS) – serão detalhadas ao longo desse relatório. As metas do Plano 2020, no qual constam ações que serão desenvolvidas nos próximos anos, também poderão ser conferidas ao longo dos próximos capítulos.

No Einstein, passado, presente e futuro convergem para ações positivas, rompem barreiras, transformam paradigmas. Seguimos princípios internacionais de sustentabilidade como o Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU), que incentiva a adoção de boas práticas ambientais, o respeito aos direitos humanos e trabalhistas e a integridade corporativa e nos empenhamos na conquista da saúde integral do ser humano, inspirando os outros a também fazê-lo, mostrando que é possível ir mais longe e que grandes mudanças partem de pequenas ideias e do esforço individual e coletivo contínuo.



Claudio Luiz Lottenberg
Presidente da Sociedade Beneficente
Israelita Brasileira Albert Einstein





visão de futuro

carta do presidente

perfil

saúde

conhecimento

retribuição

governança

capital humano

gestão ambiental

making of

diretorias e conselhos

índice GRI

expediente

As diversas frentes de atuação do Einstein

Beneficente, o maior objetivo é oferecer saúde de qualidade ao maior número possível de pessoas

A Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein, detentora do Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social (Cebas), conforme a Lei nº 12.101, de 27 de novembro de 2009, atua promovendo a saúde humana por meio de atendimento médico e multiprofissional – seja ele particular, solidário ou com base em parcerias com o poder público – e de atividades de ensino, pesquisa e consultoria [G4-10](#)

Todas as atividades – que geraram uma receita bruta de R\$ 1,8 bilhão em 2013 – são desenvolvidas na cidade de São Paulo, à exceção de alguns projetos do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS) e dos serviços de consultoria, que também são prestados em outras localidades. [G4-09](#)

Com sede no bairro do Morumbi, conta atualmente com quase 11 mil colaboradores, que trabalham com metas individuais e de equipe, possuem plano de carreira, têm acesso a educação continuada e buscam a excelência em todas as funções exercidas.

Além da Unidade Morumbi, o Einstein possui as Unidades Alphaville, Cidade Jardim, Ibirapuera, Jardins, Morato, Paraisópolis, Paulista, Perdizes-Higienópolis e Vila Mariana, além da recém-inaugurada Unidade Ipiranga. Nesses endereços, combinam-se diferentes serviços de saúde como atendimento hospitalar, pronto atendimento, atendimento ambulatorial e de longa permanência, medicina diagnóstica e preventiva, *day hospital* (hospital-dia), ensino, pesquisa e promoção social. [G4-13](#)

Imune a impostos e isento de contribuições para a Previdência Social (PIS, Cofins e cota patronal), a contrapartida para a manutenção

do Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social (Cebas) é prestar serviços ao Sistema Único de Saúde (SUS). Por ser um Hospital de Excelência, a instituição opta por realizar projetos no âmbito do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS), em parceria com o Ministério da Saúde (MS).

Nesses projetos – que são trianuais e contemplam estudos de avaliação e incorporação de tecnologias, capacitação de recursos humanos, pesquisas de interesse público em saúde ou desenvolvimento de técnicas e operação de gestão em serviços de saúde –, o Einstein investe, no mínimo, o valor das contribuições para a Previdência Social das quais tem isenção. Nesse contexto a instituição atualmente mantém 35 projetos relativos ao triênio 2012-2014.

Ainda no âmbito público, por meio de parcerias com a Prefeitura do Município de São Paulo, o Einstein gerencia de forma compartilhada 13 Unidades Básicas de Saúde (UBS) e 4 Assis-tências Médicas Ambulatoriais (AMA), além de atuar em 1 Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) e de administrar, junto com o Centro de Estudos Dr. João Amorim (Cejam), o Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch – M'Boi Mirim.

Enquanto a área de Responsabilidade Social do Einstein assegura atendimento de saúde integral e gratuito, as áreas de Ensino e Pesquisa desenvolvem diversos cursos na área de saúde e estudos aplicados à prática médica, visando melhorar a qualidade do atendimento médico e multiprofissional oferecido à população brasileira.

O planejamento estratégico e a gestão de risco das atividades do Einstein são orientados



pelo Princípio da Precaução, que prevê ações antecipatórias para proteger a saúde das pessoas e dos ecossistemas. Ele é aplicado na atenção e cuidado com pacientes e colaboradores, na gestão ambiental, nas relações com as comunidades e em todas as iniciativas que visam à inovação descritas ao longo deste relatório.

Com uma base ativa de 3 mil parceiros comerciais, a cadeia de suprimentos engloba majoritariamente fornecedores de materiais médicos, medicamentos, alimentos e equipamentos médicos e de informática. O Einstein também contrata serviços externos de manutenção de equipamentos eletromédicos, segu-

rança patrimonial, lavanderia e limpeza, construção civil, consultoria e auditoria, assessoria jurídica, entre outros. [G4-12](#)

Filiado à Associação Nacional de Hospitais Privados (ANAHF) e à Associação Brasileira de Medicina Diagnóstica (Abramed), o Einstein é signatário do Programa Brasileiro GHG Protocol, que auxilia os gestores no processo de elaboração do inventário de gases de efeito estufa, e do Pacto Global, iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) que, por meio de dez princípios, promove direitos humanos, relações justas de trabalho, preservação ambiental e combate à corrupção. [G4-15](#), [G4-16](#)



CENTRO DE ONCOLOGIA E HEMATOLOGIA

Família Dayan - Daycoval



visão de futuro

carta do presidente

perfil

saúde

conhecimento

retribuição

governança

capital humano

gestão ambiental

marketing

diretorias e conselhos

Índice GRI

Expediente

LOGIA



01

02

03

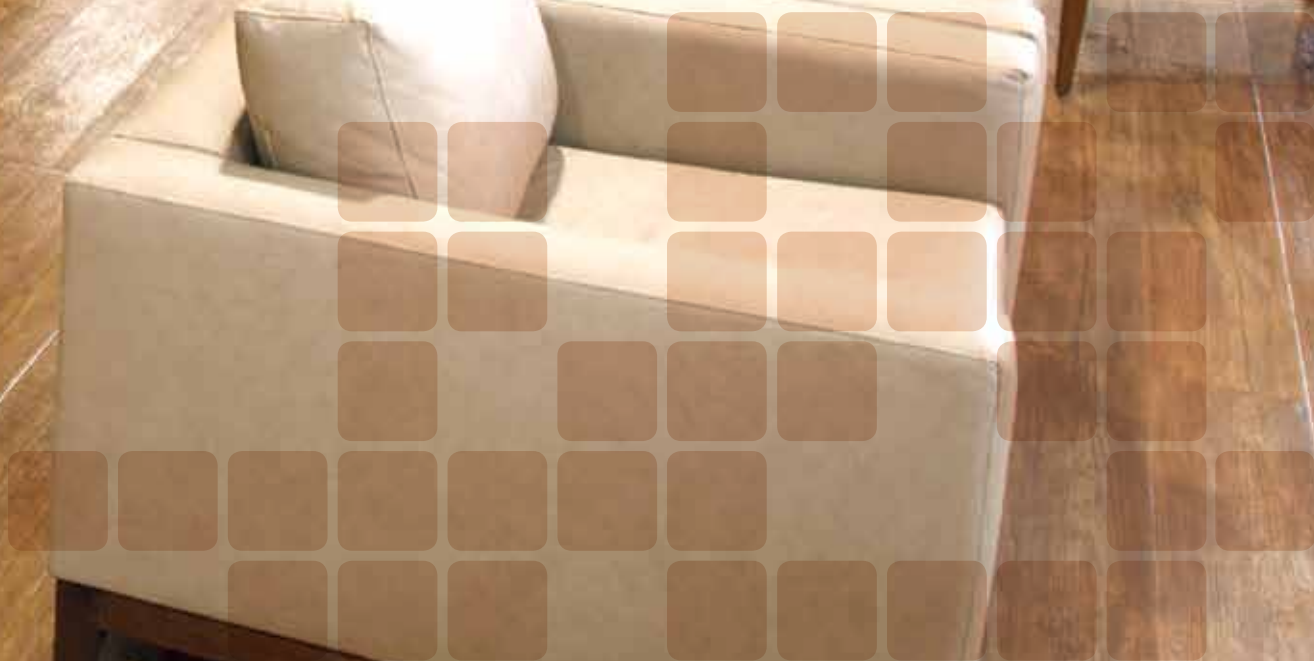
04

05

06

07

08



Qualidade, segurança, humanização e melhoria constante

Em todos os serviços de saúde, o Einstein oferece *expertise*, inovação, gestão eficiente e acolhimento

As atividades do Einstein, sempre focadas em saúde, tiveram início com o Hospital Israelita Albert Einstein, inaugurado em 1971, após 12 anos de obras, precedido pelo Ambulatório de Pediatria Assistencial, filantrópico, inaugurado em 1969. À época, o objetivo era construir um hospital de alta complexidade, mantido pela coletividade judaica de São Paulo e que atendesse a todos sem distinção de raça, cor, credo ou religião, além de proporcionar assistência médica e social aos desprovidos de recursos.

Mais de 50 anos após o primeiro atendimento assistencial, o Einstein exerce uma medicina humanizada e de ponta, por meio de serviços hospitalares, cirúrgicos, ambulatoriais, pre-

ventivos e diagnósticos em Unidades próprias e em parceria com a Prefeitura do Município de São Paulo e com o Ministério da Saúde (MS).

No total, a atuação se estende a 7 endereços dedicados ao sistema de saúde suplementar, 13 Unidades Básicas de Saúde (UBS), 4 Assistências Médicas Ambulatoriais (AMA), 1 Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), além da administração do Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch – M'Boi Mirim, em associação com o Centro de Estudos Dr. João Amorim (Cejam), e da manutenção do Programa Einstein na Comunidade de Paraisópolis, este, por meio do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS).

Indicadores de atividades do Hospital Israelita Albert Einstein

Indicador	2011	2012	2013	Δ 2013/2012
Área construída (m²)	221.588,54	221.588,54	221.588,54	0,0%
Número de leitos operacionais	644	647	652	0,8%
Números de salas para cirurgias	34	34	35	2,9%
Pacientes-dia ¹	188.242	194.353	198.551	2,2%
Média de tempo de permanência (em dias)	4,35	4,27	4,25	-0,5%
Taxa de ocupação (%) ²	82,86	82,96	84,92	2,4%
Número de cirurgias (exceto cesáreas)	35.955	37.866	41.108	8,6%
Número de partos	3.531	3.871	4.025	4,0%

¹O número de pacientes-dia indica o número de pacientes internados em uma unidade hospitalar às 23h59min de cada dia.

²A taxa de ocupação é a relação do número de pacientes/dia pelo número de leitos/dia.

Número de atendimentos em pronto atendimento

Unidade	2011	2012	2013	Δ 2013/2012
Alphaville	36.459	40.821	46.753	14,5%
Ibirapuera	46.442	59.020	69.595	17,9%
Morumbi	117.674	121.774	127.246	4,5%
Perdizes-Higienópolis	26.886	40.660	51.289	26,1%
Total	227.461	262.275	294.883	12,4%

Em todas as atividades de assistência, o Einstein tem como foco a qualidade dos serviços prestados e a segurança do paciente, a medicina baseada em evidências e a humanização do atendimento. Além disso, sempre busca inovação, tecnologia, protocolos e respostas que solucionem problemas de saúde e garantam melhores desfechos. A preocupação com o desenvolvimento da saúde integral do ser humano é constante tanto nos atendimentos dentro do sistema complementar como do público.

A experiência acumulada nas atividades de saúde suplementar do Einstein é transferida à rede pública, na qual, mesmo com diferentes restrições e circunstâncias de trabalho, replica ferramentas de gestão, cultura de qualidade e segurança, protocolos e procedimentos recomendados, além de capacitar mão de obra local e transferir o conhecimento adquirido.

Serviços prestados para a rede pública de saúde

Em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde do Município de São Paulo, o Einstein oferece medicina de qualidade a um grande número de pessoas. As parcerias consistem na gestão compartilhada de Unidades Básicas de Saúde (UBS) – que fazem parte da Estratégia de Saúde da Família (ESF) – e de Assistências Médicas Ambulatoriais (AMA), ambas visando à prestação de serviços da atenção primária no Sistema Único de Saúde (SUS), na região sudeste da cidade de São Paulo.

O gerenciamento desses serviços engloba a alocação de profissionais, o acompanhamento do processo de trabalho e a educação permanente, por meio de capacitações e suporte técnico, com o objetivo de aprimorar a assistência prestada à população.

Parcerias públicas com a Prefeitura do Município de São Paulo

Estratégia Saúde da Família	2011	2012	2013	Δ 2013/2012
Unidades Básicas de Saúde	13	13	13	0,0%
Equipes de Saúde da Família	82	82	82	0,0%
Colaboradores	1.046	1.100	1.060	-3,6%
Famílias cadastradas	76.541	80.886	78.976	-2,4%
Pessoas cadastradas	264.452	274.401	269.839	-1,7%
Atendimentos	2.001.650	2.001.825	1.852.290	-7,5%
Assistência Médica Ambulatorial	2011	2012	2013	Δ 2013/2012
Assistências Médicas Ambulatoriais	4	4	4	0,0%
Colaboradores	465	472	545	15,5%
Atendimentos	983.226	1.093.968	1.109.837	1,5%
Centro de Atenção Psicossocial	2011	2012	2013	Δ 2013/2012
Centros de Atenção Psicossocial	1	1	1	0,0%
Colaboradores	43	57	59	3,5%
Atendimentos ¹	0	11.924	9.424	-21,0%

¹A queda no número de atendimentos de 2012 para 2013 não necessariamente representa um número menor de pessoas atendidas, pois a forma de registrar os atendimentos mudou. Até setembro de 2013 as informações eram inseridas num sistema do Ministério da Saúde (MS) chamado Boletim de Produção Ambulatorial (BPA) e a partir de outubro de 2013 passaram a ser inseridas num sistema chamado Registro das Ações Ambulatoriais de Saúde (Raas).

Indicadores do Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch – M'Boi Mirim

Indicador	2011	2012	2013	Δ 2013/2012
Pacientes-dia ¹	92.377	94.577	89.807	-5,0%
Atendimentos no pronto-socorro	206.862	202.767	185.191	-8,7%
Exames laboratoriais e de anatomia patológica	480.440	543.216	551.993	1,6%
Exames de imagem (raios X, ultrassonografia, ecocardiograma e tomografia computadorizada)	112.102	114.686	108.100	-5,7%
Internações (altas hospitalares)	15.588	15.208	15.437	1,5%
Intervenções cirúrgicas (exceto cesáreas)	3.286	3.193	3.234	1,3%
Partos	4.324	4.043	4.407	9,0%

¹O número de pacientes-dia indica o número de pacientes internados em uma unidade hospitalar às 23h59min de cada dia.

Ainda no âmbito das parcerias com a Prefeitura do Município de São Paulo, o Einstein administra um Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) do tipo Adulto III e o Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch – M'Boi Mirim.

No caso das Unidades Básicas de Saúde (UBS), das Assistências Médicas Ambulatoriais (AMA) e do Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), o Einstein recebe apenas o ressarcimento das despesas realizadas e contabiliza-

das – que giram em torno de R\$ 130 milhões por ano. As despesas que não são contratualmente reembolsáveis, bem como o ônus financeiro do prazo entre o efetivo desembolso para o custeio dos serviços e o ressarcimento (que ocorre no mês seguinte), são integralmente assumidas pelo Einstein. Assim, trata-se de uma atuação com finalidade social e de valor intangível, com intuito de apoiar e desenvolver o setor de saúde brasileiro. No que se refere à gestão do Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch – M'Boi Mirim, o Einstein executa um orçamento anual de R\$ 116 milhões e recebe uma subvenção mensal fixa para prestar os serviços.

Programa Einstein na Comunidade de Paraísoópolis

Ambulatório de Especialidades Pediátricas	2011	2012 ¹	2013	Δ 2013/2012
Atendimentos pediátricos	46.394	37.620	36.725	-2,4%
Procedimentos cirúrgicos ²	–	158	188	19,0%
Atendimentos de Enfermagem ³	69.896	48.640	46.610	-4,2%
Atendimentos nutricionais	6.400	6.574	6.135	-6,7%
Orientações farmacêuticas	391	1.159	2.251	94,2%
Atendimentos do Serviço Social	13.858	14.543	13.597	-6,5%
Atendimentos em Terapia Ocupacional	602	936	1.517	62,1%
Subtotal	137.541	109.630	107.023	-2,4%
Centro de Promoção e Atenção à Saúde	2011	2012	2013	Δ 2013/2012
Atendimentos no Núcleo Saúde ⁴	52.921	48.015	47.651	-0,8%
Atendimentos no Núcleo Social	12.273	13.799	15.391	11,5%
Atendimentos no Núcleo Educação	34.627	31.365	31.761	1,3%
Atendimentos no Núcleo Arte e Comunicação	46.033	43.526	35.670	-18,0%
Atendimentos no Núcleo Esportes	32.029	24.828	36.447	46,8%
Subtotal	177.883	161.533	166.920	3,3%
Total	315.424	271.163	273.943	1,0%

¹Em 2012 o Ambulatório de Especialidades Pediátricas passou a integrar a rede de atendimento do Sistema Único de Saúde do Município de São Paulo, atendendo exclusivamente crianças referenciadas por Unidades Básicas de Saúde (UBS). Isso explica a diminuição do número de atendimentos totais em relação ao ano anterior.

²Até 2011 os procedimentos cirúrgicos eram computados juntamente com os atendimentos pediátricos..

³Incluídas as aplicações de vacinas.

⁴Incluindo os atendimentos de mediação de conflitos realizados pela equipe de Psicologia e registrados em ata própria.

Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS)

Ainda na área pública, como contrapartida para a manutenção do Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social (Cebas), que assegura a imunidade de impostos e a isenção de contribuições à Previdência Social, o Einstein desenvolve projetos para o Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS). Atualmente, estão sendo desenvolvidos 35 projetos, com destaque para o Programa Integrado de Transplantes de Órgãos, que em 2013 realizou 217 procedimentos dessa natureza em pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS).

Outro destaque é o Programa Einstein na Comunidade de Paraísoópolis, que em 2013 conquistou a acreditação da Joint Commission International, tornando-se o primeiro serviço beneficente de atenção primária da América Latina a alcançá-la. As atividades desse programa são distribuídas em duas frentes: o Am-

Números de transplantes realizados pelo Programa Integrado de Transplantes de Órgãos

Órgão	2011			2012			2013			Total desde 2002		
	SUS	Privados	Total	SUS	Privados	Total	SUS	Privados	Total	SUS	Privados	Total
Fígado	182	16	198	125	10	135	102	0	102	1.419	69	1.488
Multivisceral	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
Rim	84	8	92	62	8	70	88	9	97	808	68	876
Pâncreas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	60	1	61
Pâncreas/rim	3	0	3	1	0	1	2	0	2	141	8	149
Coração	4	0	4	8	2	10	4	2	6	29	21	50
Pulmão	4	0	4	4	0	4	9	1	10	19	2	21
Total	277	24	301	201	20	221	205	12	217	2.477	169	2.646
%	92,0%	8,0%	100,0%	91,0%	9,0%	100,0%	94,5%	5,5%	100,0%	93,6%	6,4%	100,0%

bulatório de Especialidades Pediátricas, que atualmente está integrado à rede de atenção básica de saúde do município de São Paulo, atuando como centro de referência de especialidades pediátricas; e o Centro de Promoção e Atenção à Saúde, que desenvolve atividades socioeducativas para cerca de 6 mil moradores da comunidade.

Ainda dentro do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS), o Einstein oferece suporte 24 horas para 14 hospitais do Sistema Único de Saúde (SUS) por meio da Telemedicina Einstein, tecnologia que interliga os serviços

de urgência desses hospitais à equipe médica do Einstein, que oferece apoio nos casos que requeiram uma segunda opinião para a conclusão do diagnóstico.

Cultura de segurança e qualidade

A principal responsabilidade do Einstein é com a qualidade do atendimento e com a segurança do paciente. E, para garantir que esses dois atributos estejam sempre presentes, uma série de padrões, políticas, processos e procedimentos é adotada para que o paciente tenha um atendimento com o menor risco e o melhor desfecho.

Quadro de Metas de Segurança do Paciente 2013

Indicador	2011		2012		Meta para 2013				2013	2013
					80%	90%	100%	110%	120%	
Taxa de infecção de corrente sanguínea associada a cateter venoso central <i>Número de infecções pelo número de cateteres-dia¹</i>	1,30	0,79	0,72	0,66	0,60	0,54	0,48	0,81		65,7%
Taxa de infecção de trato urinário associada cateter vesical <i>Número de infecções pelo número de cateteres-dia¹</i>	3,10	1,45	1,56	1,43	1,30	1,17	1,04	1,47		86,7%
Taxa de infecção em cirurgia limpa <i>Número de infecções pelo número de cirurgias limpas</i>	0,21	0,17	0,17	0,15	0,14	0,13	0,11	0,12		114,9%
Taxa de glicemia menor que 60 mg/dl (%) <i>Número de taxas de glicemia menores que 60 mg/dl pelo total de medições de glicemias realizadas</i>	0,83	0,70	0,72	0,66	0,60	0,54	0,48	0,54		109,9%
Taxa de evento adverso grave catastrófico <i>Número de eventos adversos graves catastróficos pelo número de atendimentos²</i>	1,35	1,65	1,74	1,60	1,45	1,31	1,16	0,93		135,6%
Taxa de queda com dano grave e moderado <i>Número de quedas pelo número de atendimentos^{2,3}</i>	0,85	1,22	0,96	0,88	0,80	0,72	0,64	0,65		119,3%
Razão de erros de medicação para cada quase erro <i>Número de erros de medicação notificados pelo número de quase erros de medicação notificados</i>	0,88	1,09	0,70	0,64	0,58	0,52	0,46	0,53		108,5%
Razão de erros de outros eventos para cada quase erro <i>Número de erros de outros eventos notificados pelo número de quase erros de outros eventos notificados</i>	1,98	1,60	1,91	1,75	1,59	1,43	1,27	1,05		133,9%
Taxa de mortalidade em sepse grave/choque séptico <i>Número de óbitos por sepse grave/choque séptico pelo número de pacientes com sepse grave/choque séptico</i>	22,00	14,60	17,40	15,95	14,50	13,05	11,60	8,23		143,2%
Tempo porta-balão (Cardiologia) <i>Mediana dos tempos (em minutos) aferidos⁴</i>	86,00	83,00	93,60	85,80	78,00	70,20	62,40	82,00		94,9%
Tempo porta-agulha (Neurologia) <i>Soma dos tempos totais (em minutos) aferidos⁵ pelo número de pacientes com acidente vascular cerebral isquêmico que deram entrada no pronto atendimento</i>	60,00	76,00	72,00	66,00	60,00	54,00	48,00	61,40		97,7%
Taxa de infecção em cirurgia limpa em pacientes submetidos a artroplastia total de quadril ou artroplastia total de joelho <i>Número de infecções pelo número de cirurgias limpas</i>	1,35	0,89	0,66	0,61	0,55	0,50	0,44	0,67		77,6%
Índice de Segurança do Paciente 2013:										107,3%

¹Cateter-dia é a soma do número de pacientes em uso de cateter, a cada dia, num determinado período de tempo.

²São consideradas todas as modalidades de atendimento que os pacientes possam receber, desde coletas de materiais para realização de exames, procedimentos ambulatoriais, sessões de fisioterapia, internações, cirurgias, etc.).

³Excluídos os atendimentos no Residencial Israelita Albert Einstein.

⁴Tempo entre a chegada do paciente com infarto agudo do miocárdio no pronto atendimento até a realização de angioplastia primária.

⁵Tempo entre a chegada do paciente com acidente vascular cerebral isquêmico no pronto atendimento até a realização de trombólise.

Lidar com qualidade e segurança em ambientes assistenciais requer mais do que a capacidade para responder a surtos e epidemias – por meio de treinamentos específicos, observância de protocolos, adequação de quadro de colaboradores conforme a época do ano – e de oferecer a última palavra em medicina aos pacientes. É preciso criar e disseminar uma cultura de excelência em todas as áreas de atuação.

Para isso, o Einstein busca conhecimento e evidências das melhores práticas, amparadas por protocolos e creditações. Além disso, ao adotar novas rotinas, observa os resultados e pontos de melhorias. É necessário também o engajamento de todos a fim de garantir qualidade e segurança para pacientes, colaboradores e ambiente.

Entre as principais ferramentas de segurança encontram-se o **Sistema Einstein de Gerenciamento e Vigilância de Riscos Assistenciais**, o **Sistema de Notificação de Eventos Adversos** e o **Quadro de Metas de Segurança do Paciente**.

Em 2013, o Einstein atingiu as metas estabelecidas para o Quadro de Metas de Segurança do Paciente e registrou uma expressiva melhoria em relação aos anos anteriores. O maior envolvimento do corpo clínico nas discussões sobre segurança do paciente e na identificação e notificação de eventos adversos, além do crescente engajamento das equipes beira leito (mais informações podem ser conferidas à página 28) foram determinantes para estes resultados.

Política Nacional de Segurança do Paciente

O Programa Nacional de Segurança do Paciente foi lançado em abril de 2013 pelo Ministério da Saúde (MS) e Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) com o objetivo de reduzir a incidência de eventos adversos nos serviços de saúde no país e instituir medidas que aumentem a segurança do paciente e a qualidade dos serviços. O Einstein mantém representantes no Comitê de Implementação do Programa Nacional de Segurança do Paciente (CIPNSP) e na Câmara Técnica de Segurança do Paciente, criada pelo Conselho Federal de Medicina (CFM).

O Einstein contribuiu para a elaboração das diretrizes da política, que passou a vigorar em fevereiro de 2014 e vale para todos os órgãos hospitalares, e deu suporte para o planejamento da implantação em âmbito nacional.

Seis temas críticos relativos à segurança na assistência ao paciente foram eleitos para compor a política, todos amparados por protocolos: cirurgia segura, prevenção de queda, prevenção de úlcera por pressão, administração segura de medicamentos, higiene das mãos e identificação dos pacientes.

Estratégias para melhorar práticas médicas e assistenciais

O Einstein adota diversas estratégias participativas para promover as boas práticas entre os profissionais, reduzir os eventos adversos, encontrar soluções e respostas para deman-

Álcool gel ao alcance das mãos

O Einstein possui oito equipamentos portáteis de raios X cuja finalidade é atender a pacientes que não podem se locomover até as salas específicas para a realização do exame.

Tradicionalmente, o recipiente de álcool gel para higienização das mãos é fixado na parede lateral da entrada do quarto do paciente. No entanto, os técnicos em radiologia responsáveis pela realização do exame tinham dificuldade para utilizar o produto antes do início do procedimento, já que, devido ao porte, o carrinho que transporta o equipamento de raios X atrapalha a movimentação dentro do quarto e obstrui a circulação. Além disso, o paciente, já preparado para o exame com a placa de chumbo, ainda tinha de esperar o profissional se deslocar dentro do quarto para usar o álcool gel.

Em 2013, um técnico em radiologia sugeriu que um porta-álcool gel fosse acoplado ao carrinho que transporta o equipamento com a finalidade de aumentar a higiene das mãos e garantir mais segurança contra infecções.

Por ter formato anatômico, o porta-álcool gel aderiu facilmente ao carrinho, com fita dupla face. O suporte foi instalado em um ponto que não atrapalha o manuseio do equipamento.

Essa medida simples e eficaz foi tão bem-sucedida que se multiplicou entre os anestesiologistas e as equipes responsáveis pela faxina dos leitos do Einstein, profissionais que também utilizam carrinhos nas rotinas de trabalho.

das da rotina hospitalar e ambulatorial e reduzir custos. As três principais estratégias são:

Equipes locais

Quem está no dia a dia da prática assistencial e conhece as necessidades à beira leito tem grande capacidade para gerar inovação e propagar práticas. Por acreditar nisso, o Einstein adota a ferramenta do *positive deviance*, que aposta na melhoria dos processos a partir de sugestões dos próprios envolvidos: médicos, enfermeiros e demais profissionais assistenciais que trabalham no mesmo local e que percebem, no cotidiano, pequenos detalhes que podem fazer diferença para a segurança do paciente. Dessa forma, o Einstein incentiva as equipes locais a debaterem temas críticos e processos a serem redesenhados e a trazerem soluções.

Em 2013, o trabalho dessas equipes foi intensificado, com uma estrutura de suporte que garante um trabalho mais orientado e que demanda planos de ação por grupo. Inverter a pirâmide hierárquica e dar poder de decisão aos colaboradores que trabalham ao lado do paciente tem assegurado a inovação e a disseminação das boas práticas.

Grupos Médicos Assistenciais (GMA)

Em 2013, o Einstein criou os Grupos Médicos Assistenciais (GMAs), que reúnem profissionais assistenciais organizados com base em doenças, interesses específicos, terapias ou tecnologias, com o objetivo de:

- Alinhar as atividades à estratégia do Einstein.
- Promover práticas baseadas em evidências.
- Desenvolver atendimento multidisciplinar e focado no paciente.
- Propor melhorias tecnológicas e administrativas na prática médica.
- Estabelecer oportunidades de aprendizado.
- Desenvolver o ensino e a pesquisa.
- Aumentar o acesso de pacientes.
- Participar das avaliações de desfechos e satisfação dos pacientes.
- Identificar, atrair, reter e desenvolver talentos médicos.
- Propor novos serviços e modelos de remuneração.
- Atuar junto a órgãos reguladores e fontes pagadoras.

A atuação dos grupos está ligada diretamente ao Comitê de Qualidade e Assistência.

Fóruns de especialidades

Para discutir temas relevantes para as especialidades médicas e tomar decisões sobre práticas assistenciais, o Einstein promove fóruns mensais para cada especialidade médica. Em 2013, os fóruns de especialidade envolveram quase 2.700 profissionais de 19 especialidades que participaram de mais de 80 encontros.



Vigilância de riscos e notificação de eventos adversos

O Sistema Einstein de Gerenciamento e Vigilância de Riscos Assistenciais consiste em um processo de identificação e monitoramento sistemático dos principais riscos envolvidos na prática médica e assistencial.

O objetivo não é encontrar culpados, mas levantar e avaliar os eventos a fim de encontrar as falhas dos processos. Para isso, são feitas investigações dos eventos adversos e dos quase erros, eventos identificados antes de se tornarem erros de fato. O intuito desse processo é identificar possíveis lacunas nos processos e desenhar soluções que as mitiguem ou eliminem, cabendo às equipes locais avaliar se as barreiras são eficientes e propor melhorias.

Uma das ferramentas que contribuem para identificar eventos adversos e o desenvolvimento de melhorias é o Sistema de Notificação de Eventos Adversos. Por meio dele, qualquer pessoa pode notificar eventos ou situações que ameacem a segurança dos profissionais, pacientes ou acompanhantes.

Todas as notificações, que podem ser anônimas, são encaminhadas a uma equipe dedicada, que as analisa e as trata, fornecendo uma base de informações que geram ações de melhoria ou mudanças em processos, a fim de evitar ou minimizar o risco de que eventos ou situações semelhantes voltem a acontecer. Muitos desses casos tornam-se temas apresentados em reuniões do Comitê de Segurança

do Paciente, realizadas mensalmente no Auditório Moise Safra, na Unidade Morumbi.

Ao esclarecer as equipes locais sobre a importância dos relatos de quase erros – e como eles podem beneficiar a prática assistencial – e ao engajar as lideranças, o número de notificações aumentou e este foi um dos fatores responsáveis pela redução dos eventos adversos graves em 2013, que caíram de 165 para 113 eventos.

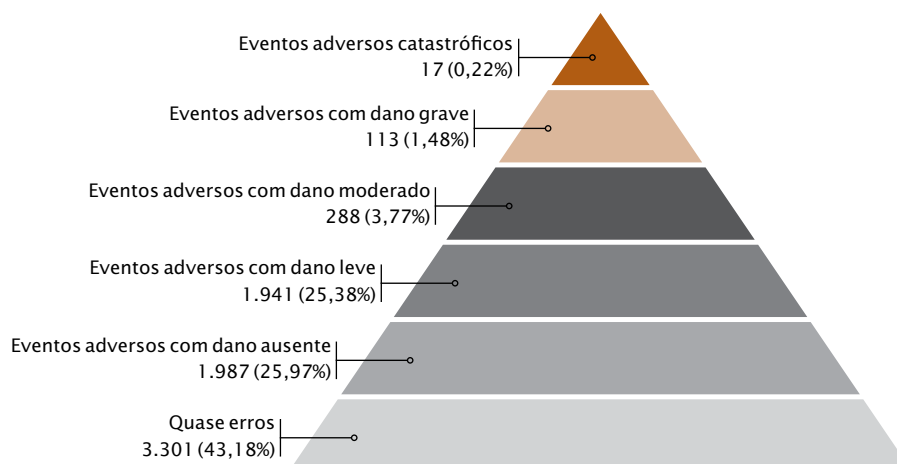
Acreditações e certificações

O Einstein conquistou o reconhecimento na área de saúde por uma cultura de melhoria contínua – baseada na adoção de ferramentas, políticas e protocolos – que hoje se encontra disseminada em toda a organização.

O empenho na busca de creditações e certificações se deve ao fato de que são instrumentos para o estabelecimento da excelência, pois funcionam como guias, que ajudam a fortalecer uma cultura de melhoria contínua e definem os processos críticos que precisam ser implementados em prol da qualidade e da segurança.

O processo para acreditação pela Joint Commission International, a principal certificadora internacional de qualidade em saúde, envolveu toda a organização. O Einstein foi a primeira instituição fora dos Estados Unidos a receber essa acreditação. Atualmente o Einstein é acreditado ou certificado por diversas organizações nacionais e internacionais, além de estar em processo de reconhecimento por outras organizações certificadoras.

Pirâmide de incidentes de 2013



Acreditações/certificações vigentes:

1. American Association of Blood Banks (AABB) – Hemoterapia, desde 1998

Avalia a qualidade e segurança das atividades de coleta, processamento, armazenamento, distribuição, testes laboratoriais, infusão de sangue e hemocomponentes, atividades relacionadas a células progenitoras hematopoiéticas, sangue de cordão umbilical e placentário e proficiência em imunohematologia.

2. American College of Radiology (ACR) – Imagem, desde 2009

Avalia o parque tecnológico, os recursos humanos, as instalações, os planos de tratamento e de registro (prontuário), as políticas e os dados gerais, e o controle da qualidade dos processos da instituição. Atualmente, os equipamentos acreditados são os mamógrafos, os de ultrassonografia e os tomógrafos.

3. College of American Pathologists (CAP) – Laboratório, desde 2009; e Hemoterapia, desde 2010

Visa promover a segurança do paciente no atendimento dos laboratórios de patologia clínica e hemoterapia, por meio da educação, definição de padrões de qualidade específicos, avaliação de processos laboratoriais e atendimentos aos requisitos de qualidade.

4. Foundation for the Accreditation of Cellular Therapy (FACT), Transplante de Medula Óssea, desde 2012

Assegura que os processos envolvidos no transplante de medula óssea são realizados de acordo com as melhores práticas.

5. ISO 14001 – Certificação Ambiental – Todas as Unidades (exceção à Unidade Paraisópolis), desde 2003

Certifica a adequação de padrões de qualidade em questões ambientais e de sustentabilidade.

6. Joint Commission International (JCI) – Todas as Unidades (exceção às Unidades Paraisópolis e Cidade Jardim), desde 1999

Verifica processos de qualidade e segurança do paciente, colaborador e ambiente. O Einstein foi a primeira instituição fora dos Estados Unidos a obter esta acreditação.

7. Joint Commission International (JCI) – Programa de Cuidados Clínicos (AVC) – Todas as Unidades que oferecem Pronto Atendimento, desde 2007

Certifica todo o processo de cuidado com o paciente com suspeita de acidente vascular cerebral.

8. Joint Commission International (JCI) – Programa de Diabetes – Unidade Morumbi, desde 2013

Certifica todo o processo de cuidado do paciente diabético ou com resultados alterados de glicemia.

9. Joint Commission International (JCI) – Programa de Atenção Primária – Programa Einstein na Comunidade de Paraisópolis –, desde 2013

Acredita os padrões de qualidade e segurança referentes ao atendimento primário prestado na comunidade de Paraisópolis.

10. Planetree – Unidade Morumbi, desde 2011

Designa instituições com cuidado centrado no paciente e processos mais humanizados.

11. Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (Palc) – Laboratório, desde 2011

Avalia documentação, práticas laboratoriais e indicadores de qualidade para atestar a qualidade dos serviços prestados pelo Laboratório Clínico.

12. Association for Assessment and Accreditation of Laboratory Animal Care International (Aaala) – Centro de Experimentação e Treinamento em Cirurgia, desde 2011

Certifica instituições de pesquisa quanto ao compromisso com o tratamento e uso responsável de animais em testes laboratoriais.

13. The American Society for Histocompatibility and Immunogenetics (ASHI) – Laboratório Clínico, desde 2014

Certifica o processo de histocompatibilidade e imunogenética do Laboratório de Patologia Clínica.

Acreditações/certificações em andamento para 2014:

14. Magnet Recognition Program – Todas as Unidades (exceção à Unidade Paraisópolis)

Reconhece instituições de saúde que possuem serviços de enfermagem de excelência.

15. OHSAS 18001 – Saúde, Segurança Ocupacional – Todas as Unidades (exceção à Unidade Paraisópolis)

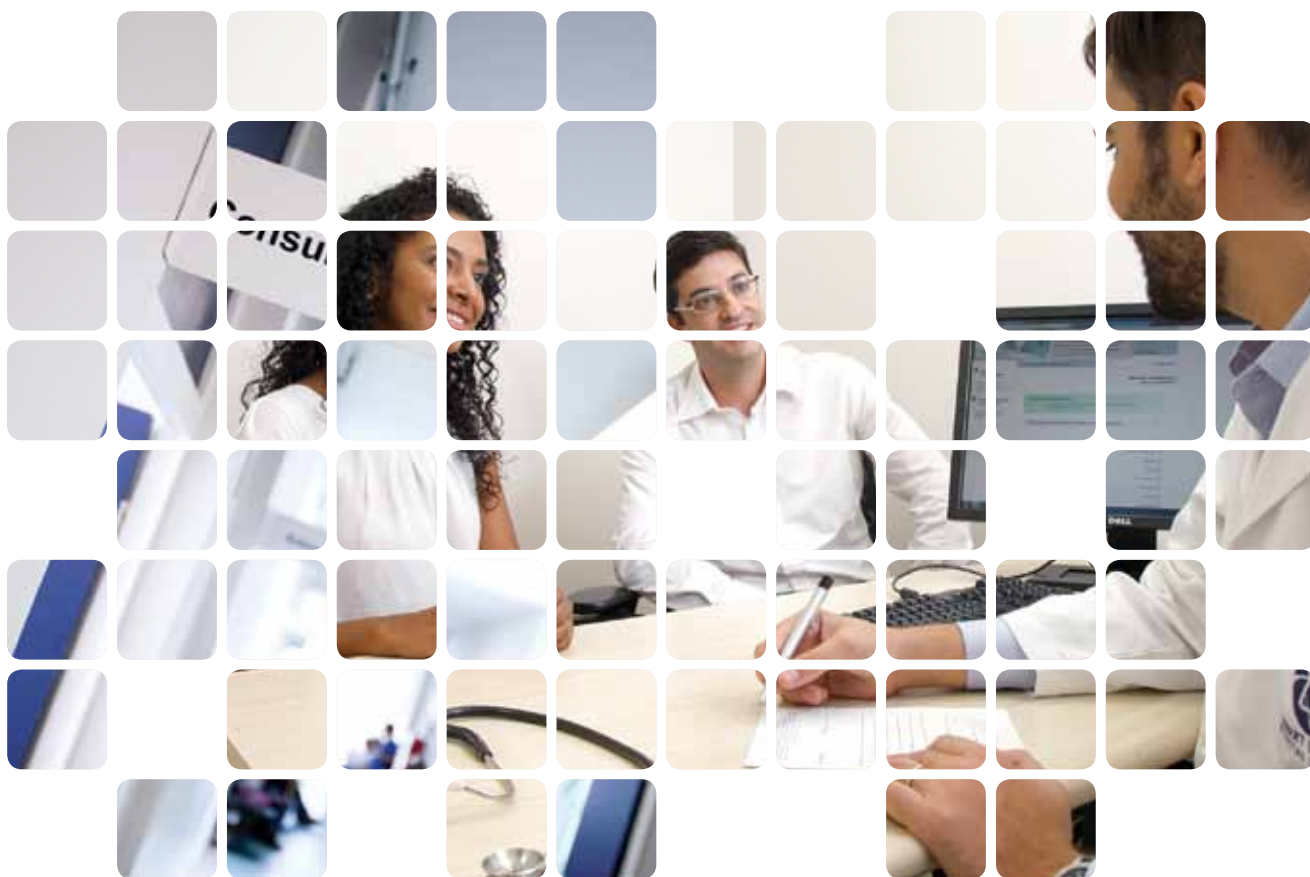
Certifica instituições que seguem padrões de qualidade que visam melhorar os processos em saúde e a segurança para o colaborador dentro da instituição.

16. Association for the Accreditation of Human Research Protection Programs (AAHRPP) – Pesquisa Clínica

Visa ao compromisso com a proteção dos participantes, pesquisadores, agências governamentais e patrocinadores de pesquisas clínicas.

17. Selo Amigo do Idoso – Unidades Morumbi e Vila Mariana

Visa aumentar as oportunidades de promoção de saúde, educação continuada e participação e proteção dos idosos, que impliquem em mais qualidade de vida para essa parcela da população.



Exposição da Qualidade

A exemplo das campanhas de qualidade e segurança, cada vez mais disseminadas pelas áreas e especialidades médicas e que têm como objetivo gerar melhorias no dia a dia da prática médica e assistencial, a Exposição da Qualidade do Einstein, que existe há 15 anos, teve 418 trabalhos inscritos em 2013, um crescimento de 42% em relação ao ano anterior.

O evento tem como objetivo proporcionar um espaço para os profissionais mostrarem os trabalhos de melhorias mensuráveis desenvolvidos ao longo do ano, e também propiciar um momento de troca de experiência entre as diversas equipes.

A maior parte das iniciativas expostas em 2013 utilizou a ferramenta PDCA (*plan-do-check-act*), utilizada para tratar um processo com uma abordagem organizada para a solução de um problema. Os autores dos três trabalhos vencedores atuam nos laboratórios clínicos do Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch

– M'Boi Mirim e da Unidade Morumbi e na área de limpeza e conservação de ambientes.

Experiência do paciente

As pesquisas com pacientes têm indicado um nível elevado de satisfação com os serviços do Einstein: em 2013, 86% dos pacientes se mostraram satisfeitos ou muito satisfeitos com o pronto atendimento, 95% com a internação, 97% com os serviços de medicina diagnóstica, 98% com o *check-up*, 93% com os consultórios médicos e 100% com as especialidades de Oncologia e Neurologia.

O Einstein cuida dos pacientes de forma holística e humanizada, mas pretende alcançar outros patamares. Alinhado a um movimento internacional de renomadas instituições de saúde que preconiza não só o melhor atendimento (medicina de ponta, tecnologia, recursos humanos e protocolos), mas também uma melhor experiência, o Einstein lançou, em 2013, o **Escritório de Experiência do Paciente**.

Apostando que o diferencial dos hospitais no futuro não será a técnica – que, pelo menos entre os melhores hospitais, tende a ser similar –, mas o desfecho e a experiência do paciente, o escritório focará a capacidade de escutar o paciente e de se colocar no lugar dele para melhor atendê-lo em suas necessidades individuais – da prevenção à alta.

O contato cordial, acolhedor e humanizado com o paciente será foco de mais atenção em todas as instâncias de atendimento – por exemplo, equipe de assistência, corpo clínico, recepção, estacionamento, restaurante, entre outros. A responsabilidade pela experiência do paciente deve ser de todos os que trabalham no Einstein e é necessário estar presente em todos os aspectos – dos alimentos servidos aos pacientes aos procedimentos clínicos.

A iniciativa, pioneira no Brasil, baseou-se em *benchmarks* e em um estudo profundo da evolução do tema nos últimos anos. Com o início das atividades do escritório – precedido pela criação do **Comitê de Experiência do Paciente** –, o próximo passo será adequar o conceito da experiência do paciente à cultura e realidade brasileira.

No longo prazo, serão padronizados procedimentos para atendimento, desenvolvidos instrumentos para aumentar o envolvimento do paciente com a instituição e motivar a participação nas decisões. O conceito será trabalhado primeiramente na Unidade Morumbi e, posteriormente, expandido para todas as frentes de atuação do Einstein.

Fluxo de pacientes

Em 2013, o tempo de permanência do pa-

Número de casos em que o *home care* foi usado como suporte para a desospitalização

	2011	2012	2013	Δ 2013/2012
Apendicite	12	31	36	16,1%
Colecistectomia	40	94	129	37,2%
Hemorroidectomia	20	43	61	41,9%
Hérnia	19	43	71	65,1%
Maternidade	81	140	138	-1,4%
Outros	13	127	170	33,9%
Total	185	478	605	26,6%

ciente no hospital caiu para 4,25 dias, como consequência do **Programa Fluxo do Paciente**, que monitora 64 indicadores que cobrem todo o período de permanência do paciente na instituição, desde a admissão, passando pelo tratamento, até a alta médica.

O monitoramento desses indicadores permite melhorar processos e rotinas, visando ao conforto, à segurança do paciente e a sustentabilidade da organização. Com isso, equilibra-se a relação entre demanda e disponibilidade de leitos, atende mais pacientes, otimiza o uso das salas e difere novos investimentos em leitos.

Além de uma melhor gestão e eficiência do fluxo de pacientes, o tempo de permanência do paciente no hospital foi reduzido também em função do aumento dos serviços de *home care*. O número de casos que receberam suporte após a desospitalização cresceu 26,6% de 2012 para 2013.

Gestão da informação médica

A prática médica é a atividade central do Einstein e se relaciona com as atividades de ensino, pesquisa e responsabilidade social. E para garantir um serviço de excelência e praticar uma medicina ancorada em evidências, é

Cirurgia de quadril

Baseada em uma abordagem educativa e em uma estratégia de *home care*, o Einstein inova nos procedimentos de cirurgia de quadril. Antes de serem submetidos à cirurgia, os pacientes recebem visitas da equipe assistencial que fornece orientações para que o quadro evolua da melhor maneira possível.

Recomendações prévias como sentar-se no primeiro dia o procedimento, levantar-se da cama no segundo dia e caminhar a partir do terceiro dia têm propiciado pós-operatórios mais bem-sucedidos, com a consequente redução do tempo de permanência do paciente no hospital, do uso de bengalas e da necessidade de fisioterapia prolongada.

Esses cuidados contínuos refletem a preocupação com o bem-estar individual e com o desfecho do serviço prestado extramuros.

necessário construir uma base de dados sólida e organizada. Com essa finalidade, tornam-se fundamentais a gestão de informação e sistemas que facilitem a aquisição, a armazenagem e a rápida recuperação dessas informações.

Por essa razão, em 2013, a área de Informação Médica foi reestruturada e passou a reunir, sob uma mesma gestão, as áreas de Economia da Saúde, Epidemiologia Gerencial, Qualidade Médica, Avaliação de Tecnologia em Saúde, Serviço de Apoio ao Médico e Estatístico e Desfechos Médicos.

A integração dessas áreas permitirá uma melhor avaliação do desempenho e dos custos dos procedimentos e serviços, a identificação de oportunidades de melhoria em áreas ou processos, a priorização de esforços e recursos, a facilitação das negociações com as ope-

radoras de planos de saúde e a efetividade dos tratamentos e dos custos a eles associados.

Medicina diagnóstica

Responsável por 42% da receita, a área de Medicina Diagnóstica do Einstein cresce e inova. Braço direito do corpo clínico, os serviços de diagnóstico do Einstein ocupam posição expressiva no mercado em relação à receita e ao volume de exames processados. Os profissionais de medicina diagnóstica do Einstein fornecem informações e opiniões para a prática médica.

A indústria de tecnologia investe pesadamente em procedimentos não invasivos que contribuem para o avanço da medicina diagnóstica, o que pode ser demonstrado em números: cerca de 80% dos exames processados pelo Einstein são de pacientes exclusivos da

Exames para o Sistema Único de Saúde (SUS)

A área de Medicina Diagnóstica do Einstein assumiu as análises clínicas de 83 postos de Assistência Médica Ambulatorial (AMA), Unidades Básicas de Saúde (UBS) – incluindo três onde parte da coleta de material é realizada por colaboradores do Einstein –, Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), Serviços de Assistência Especializada (SAE) e Ambulatórios de Especialidades da região do Campo Limpo e M'Boi Mirim.

Com esse projeto, que faz parte do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS), o laboratório do Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch – M'Boi Mirim, que realizava 45 mil exames/mês, oriundos dos pacientes ali atendidos, passou a executar 250 mil exames/mês.

Para viabilizar essa operação, todos os processos foram revisados. O número de equipamentos do laboratório foi duplicado, a equipe foi triplicada, lideranças foram apontadas para atender às novas demandas, e uma nova infraestrutura foi montada exclusivamente para o recebimento das amostras.

Apesar de utilizar as mesmas máquinas e espaço físico do laboratório do hospital, o fluxo dessa atividade é dedicado: conta com uma equipe própria, responsável pelo recebimento, cadastro e triagem das amostras, além do encaminhamento delas para a área técnica.

O Einstein faz a captação integral dos exames de segunda a sexta-feira, e, em duas Assistências Médicas Ambulatoriais (AMA) que funcionam 24 horas, também

aos sábados. Os prazos para a liberação dos exames processados no escopo do projeto é de cinco a sete dias, com exceção dos provenientes dos locais que funcionam 24 horas, para os quais os resultados devem ser liberados em duas horas.

Adicionalmente, os funcionários do laboratório também capacitam os profissionais dos postos atendidos pelo projeto para a correta coleta dos exames, a fim de evitar erros que possam impactar os resultados.

Apenas 5% dos exames provenientes dessa parceria são encaminhados ao laboratório da Unidade Morumbi ou externos, pois, em virtude dos custos e da baixa demanda, não seria eficiente criar uma estrutura para realizá-los no laboratório do Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch – M'Boi Mirim.

Número de postos de coleta e exames processados para a Prefeitura do Município de São Paulo

Tipo de serviço	2012 ¹	2013
Assistência Médica Ambulatorial	12	12
Unidades Básicas de Saúde	59	59
Centros de Atenção Psicossocial	3	4
Serviços de Assistência Especializada	1	1
Ambulatórios de Especialidades	4	4
Total de postos	79	80
Total de exames processados	318.453	3.005.270

¹A operação teve início em outubro de 2012.

área de diagnóstico, e apenas 20% dos exames, de pacientes internados no hospital.

O volume de exames e *check-ups* realizados no Einstein aumentou consideravelmente nos

últimos anos. De 2012 para 2013, o número de exames aumentou 14,8%, alcançado mais de 5 milhões de análises. De 2008 para 2013, os *check-ups* realizados praticamente duplicaram, passando de 4.661/ano para 8.620/ano.

Número de exames processados

Unidade	2011	2012	2013	Δ 2013/2012
Alphaville	301.967	360.288	470.862	30,7%
Ibirapuera	369.423	447.578	538.280	20,3%
Jardins ¹	515.474	579.001	673.042	16,2%
Morumbi	2.374.851	3.215.468	3.524.345	9,6%
Perdizes-Higienópolis	231.634	352.318	460.690	30,8%
Cidade Jardim ²	–	–	19.676	–
Total	3.793.349	4.954.653	5.686.895	14,8%

¹Considerando também exames realizados durante os *check-ups*.
²A Unidade Cidade Jardim iniciou as operações em 7/1/2013.

Tecnologia da informação a serviço da saúde

O Einstein foi pioneiro no Brasil no uso estratégico da Tecnologia de Informação (TI) para suporte da prática médica. Quanto mais informações o médico tiver sobre o paciente e mais precisas elas forem, melhores são o diagnóstico e o gerenciamento das condições de saúde, segurança e conforto.

Pautado nessa visão, o Einstein tem adotado novas tecnologias como a que possibilita que as informações dos pacientes sejam gravadas no prontuário eletrônico pelo comando de voz. Para facilitar e agilizar os registros e aumentar a adesão ao prontuário eletrônico, o sistema de reconhecimento de voz foi instalado em algumas posições de enfermagem para testes na área assistencial. Posteriormente, será expandido para a equipe médica.

O prontuário eletrônico já é utilizado em todas as áreas da instituição, em graus variáveis. Nas Unidades Perdizes-Higienópolis e Ibirapuera e em algumas áreas da Unidade Morumbi, a ferramenta foi 100% implantada em 2013 e deve ser expandida para todas as Unidades até 2016.

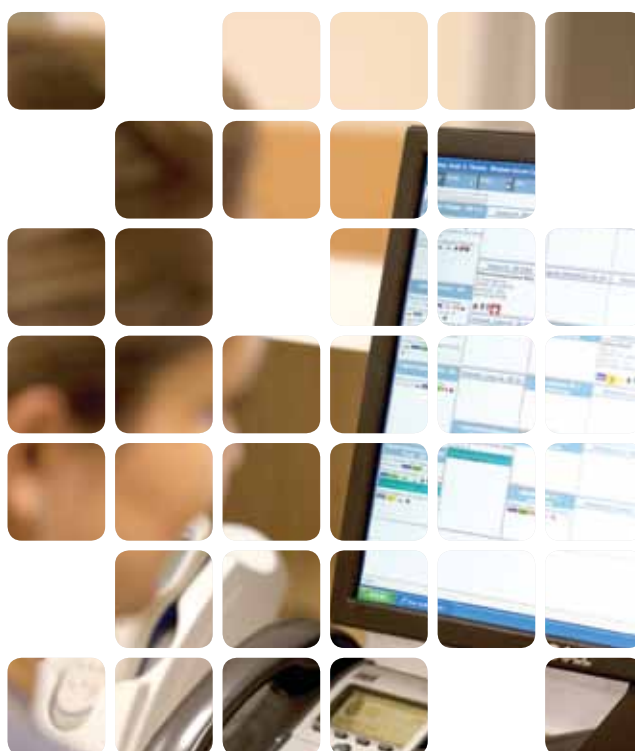
O prontuário consiste de informações sobre pacientes, permitindo tomadas de decisão rápidas e corretas, seja para salvar vidas ou para favorecer a cura.

O registro das informações é feito no sistema, desde a recepção, cadastro, atendimento de enfermagem e médico até a alta, sem comprometer a privacidade das informações dos pacientes. Todos os profissionais envolvidos no tratamento do paciente podem incluir dados sobre o atendimento prestado, registrando e centralizando o histórico.

A substituição do prontuário impresso implica em uma série de vantagens, como comunicação mais segu-

ra, passagem de plantão sem lacunas, redução do número de eventos adversos, disponibilidade do histórico clínico do paciente, além da economia de papel.

O corpo clínico também pode acessar o prontuário eletrônico dos pacientes via *smartphone* ou *tablet*, mediante *login* e senha confidenciais.



Programa de Relacionamento com Corpo Clínico

Com o intuito de intensificar e aprimorar o relacionamento com os mais de 7 mil médicos cadastrados, o Einstein introduziu em 2013 mudanças no Programa de Relacionamento com Corpo Clínico. Em uma página na internet com *login*, a pontuação pode ser acompanhada, assim como indicadores de desempenho individual e coletivo.

A relação do Einstein com o corpo clínico é considerada estratégica e em permanente desenvolvimento. O programa, que existe há 10 anos, estimula a meritocra-

cia, oferecendo oportunidades para os profissionais empreenderem e se desenvolverem, seja na parte clínica, de ensino ou de pesquisa.

A pesquisa de satisfação com o corpo clínico de 2013 indicou que 98% dos profissionais aprovam os serviços do Einstein referentes à internação, 96% os de medicina diagnóstica e 95% os de consultórios. A porcentagem dos médicos que indicariam internação no Einstein para os pacientes e para outros médicos é de 99% e a dos que indicariam os serviços de medicina diagnóstica é de 98%.

DESTAQUES 2013

Centro de Oncologia e Hematologia Família Dayan – Daycoval

As atividades do novo Centro de Oncologia e Hematologia Família Dayan – Daycoval foram iniciadas em 2013, com fluxo e estrutura definidos com o apoio do MD Anderson Cancer Center, um dos maiores centros de atendimento ao câncer no mundo. Para os médicos e pacientes, o centro representa a possibilidade de contar com serviços e tecnologias de padrão internacional para o tratamento oncológico e hematológico.

Estruturado sob o conceito de clínicas integradas, em uma única consulta inicial o paciente é atendido por um cirurgião, um oncologista clínico e um radioterapeuta. Além de contribuir para melhores resultados, a abordagem minimiza tempo e custos do tratamento.

Um dos diferenciais do centro é o moderno parque tecnológico, que propicia melhor qualidade do tratamento e menor volume de sessões de radioterapia, além de capacidade para atender maior número de pacientes.

Acreditação em processos de transplante de medula óssea

Mesmo já tendo importantes creditações nos processos envolvidos nos transplantes de medula óssea, o Einstein buscou a certificação da Foundation for the Accreditation of Cellular Therapy (FACT), respeitada instituição certificadora na área de terapia celular do mundo, e a conquistou em 2013. Com isso, tornou-se o primeiro hospital da América Latina a obter essa acreditação. Para atender a esses padrões, foram realizados ajustes e adaptações em processos e instalações.

Acreditação no Programa Einstein na Comunidade de Paraisópolis

O Programa Einstein na Comunidade de Paraisópolis recebeu a acreditação da Joint Commission International (JCI), um dos mais respeitados órgãos certificadores de qualidade das instituições de saúde no mundo. O programa recebeu a

nota 9,7 e tornou-se o primeiro serviço sem fins lucrativos da América Latina a receber essa acreditação. Apenas 17 centros de atenção primária estão acreditados mundialmente.

Os padrões avaliados foram divididos em cinco categorias: participação e integração da comunidade, serviços com foco no paciente, organização e prestação de serviços, melhoria da qualidade e segurança e metas internacionais de segurança do paciente.

Sala híbrida 2.0

Uma sala de 180 m² – que permite atender diferentes especialidades médicas e promover integração e convergência tecnológica – foi inaugurada em 2013 pelo Einstein. Nela, será possível fazer uso combinado de alta tecnologia de imagem e equipamentos robóticos, permitindo técnicas minimamente invasivas com o máximo de precisão e alto nível de segurança nos procedimentos. Trata-se da primeira sala híbrida de nova geração do Brasil.

As salas híbridas aumentam a qualidade no atendimento, minimizam o trauma operatório e o tempo em centro cirúrgico, além de otimizarem o uso dos recursos ao favorecer um fluxo de atendimento mais rápido. Atualmente, já são realizadas 30 cirurgias por mês, e a expectativa é que este número seja, em breve, duplicado.

Robô cirúrgico

Diante do sucesso do programa de cirurgia robótica, com a intensa utilização de primeiro robô – que, em seis anos, acumulou expressivos 2.230 procedimentos realizados, sendo 652 apenas em 2013 – o Einstein decidiu investir na aquisição de um segundo sistema robótico: o da Vinci® Surgical System Si.

O novo robô é uma evolução do modelo anterior, oferecendo vantagens na realização dos procedimentos e no processo de aprendizado dos novos cirurgiões. Trata-se de um sistema mais leve e de maior precisão, que garante mais sucesso nos procedimentos de alta complexidade, facilitando o uso de técnicas minimamente invasivas.

Futuro O aprimoramento constante da relação com o corpo clínico é uma estratégia de longo prazo do Einstein. A ideia é incentivar os médicos a criar uma trilha profissional personalizada, para alcançar os objetivos profissionais, sejam eles voltados para a gestão hospitalar, ou para a prática médica. No Programa de Relacionamento com o Corpo Clínico, aos indicadores de pesquisa e ensino já existentes serão adicionados novos.

A preocupação e atenção ao envelhecimento da população também marcará a trajetória futura do Einstein em saúde. Em sintonia com área de Pesquisa, a instituição continuará a desenvolver alternativas para a assistência ao idoso de ponta a ponta, incluindo pesquisas clínicas para melhor cuidar das doenças da idade e um plano diretor para novas estruturas de acomodação para esse público – residente ou internado.

Também está no radar o sequenciamento genético de nova geração e na técnica de espectrometria de massa. Implantada em 2013, com equipe própria, a área de Genética Molecular do Einstein, começará as atividades em 2014 e deverá crescer e se consolidar nos próximos anos, com base em evidências e em demandas médicas. Voltados principalmente ao diagnóstico oncológico e à predição de risco de câncer, os testes podem orientar dosagens individualizadas de drogas medicamentosas, para que a resposta terapêutica seja a melhor possível para cada paciente.

O primeiro exame previsto para ser implantado no novo laboratório é o teste genético para detecção de mutações nos genes BRCA1/BRCA2 para predição de risco de câncer de mama. Hoje, o Einstein já oferece esse teste, mas ele é

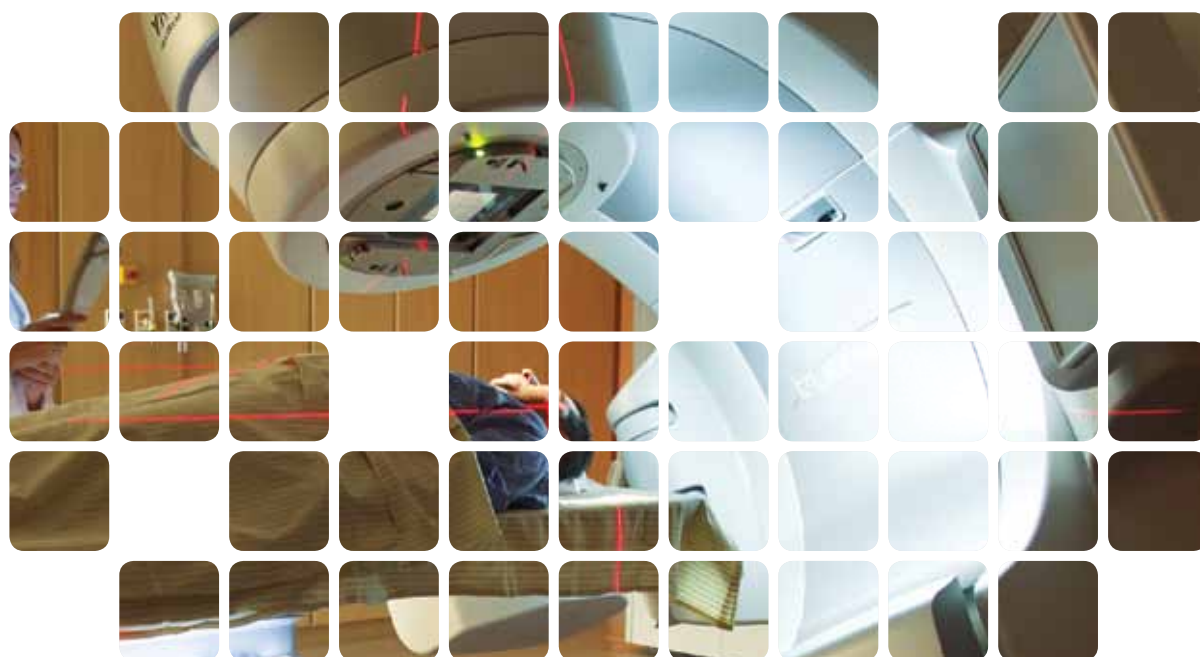
realizado por um laboratório de referência externo. O objetivo é chegar ao final de 2014 já realizando o sequenciamento completo do exoma – conjunto de cerca de 180 mil éxons (sequências de DNA de genes essenciais ao funcionamento correto do organismo) que representam 3% do genoma humano.

O debate ético sobre terminalidade, testamento vital, não ressuscitação e eutanásia também está na agenda do Einstein. Esses temas tendem a ser desmitificados e abordados junto aos colaboradores, familiares e pacientes, que passam a ter a própria condição e o direito de escolha assegurado.

Outra questão importante diz respeito aos modelos de remuneração dos serviços médicos. Se no início, as atividades do Einstein foram patrocinadas pela comunidade judaica, hoje as doações representam apenas uma pequena, mas importante parcela da entrada de recursos. As principais fontes de receita são as operadoras de planos de saúde e o pagamento individual privado. Por essa razão, o Einstein tem dado especial atenção ao debate sobre o modelo atual de remuneração.

O modelo atual, o *fee for service*, remunera cada item consumido na internação do paciente e não induz à busca pela eficiência, razão pela qual tenderá a ser substituído pelo conceito em que o valor se relaciona à qualidade e aos custos dos serviços prestados.

O Einstein já iniciou os trabalhos para revisar os procedimentos gerenciados na perspectiva desse novo modelo de remuneração. Um grupo composto por representantes de médicos das diferentes especialidades e de outras áreas, amparado por protocolos e melhores práticas médicas, fará a proposta para cada procedimento.







visão de
missão

carta do
presidente

perfil

saúde

conhecimento

retribuição

governança

capital
humano

gestão
ambiental

making of

diretorias e
conselhos

índice GRI

expediente

Novos conhecimentos a serviço da sociedade

Ensino e pesquisa asseguram a medicina baseada em boas práticas e evidências

Gerar conhecimento científico, investir em pesquisa e educação aplicadas à saúde, promover inovação tecnológica a serviço dos pacientes e prestar consultoria para melhorar a gestão da saúde no Brasil são tarefas realizadas diariamente pelo Einstein. Rotineiramente desenvolvem-se ideias, soluções, propostas e capacitações, que possibilitam ao Einstein um crescente reconhecimento no setor e a manutenção da excelência.

Apostando na força propulsora do conhecimento, o Einstein aprende diariamente como fazer melhor, com qualidade e segurança. Forma profissionais para atuar dentro e fora da instituição como agentes multiplicadores, uma vez que faz parte da cultura do Einstein a difusão do conhecimento adquirido em benefício de toda a sociedade.

Em 2013, os investimentos nas áreas de Ensino e Pesquisa ultrapassaram R\$ 32 milhões. Até 2017, pretende-se aplicar mais R\$ 380 milhões

em projetos de pesquisa e no novo prédio que será construído para abrigar essas atividades.

Esse prédio será erguido para reunir, em um só local, todas as atividades ligadas à geração de conhecimento. Novos cursos estão sendo estruturados para os profissionais de saúde, que, em cada vez maior número, têm procurado o Einstein para se capacitar. Novos treinamentos estão sendo oferecidos a pesquisadores, para que a carreira acadêmica seja mais bem-sucedida e novos equipamentos para experimentação científica têm demandado mais espaço.

Estima-se que 10% do conhecimento na área médica seja atualizado a cada ano. Com isso, o processo de atualização dos profissionais e dos protocolos e práticas se torna imprescindível, com impacto direto no ensino e na pesquisa. O Einstein oferece ao profissional da saúde a possibilidade de praticar, pesquisar e estudar medicina, assegurando que o ciclo de aquisição e aplicação de novos conhecimentos seja completo.





Ensino

A área de Ensino do Einstein é vasta, dinâmica e engloba cursos técnicos, de graduação em Enfermagem, pós-graduação *lato sensu* (especialização e MBA executivo) e *stricto sensu* (mestrado profissional), além de educação médica continuada, cursos abertos de atualização, *e-learning* e residência médica.

Áreas e modalidades de ensino:

1. Escola técnica
2. Graduação em Enfermagem
3. Pós-graduação *lato sensu* (especialização e MBA Executivo) e *stricto sensu* (mestrado profissional)
4. Residência médica
5. Cursos de atualização e aprimoramento profissional de curta duração
6. *E-learning*
7. Ensino a distância (EAD)

Além da grade permanente de cursos, o Einstein monta programas de ensino específicos, parcerias de cooperação técnica e cursos específicos para outras instituições. Computados os cursos internos e os personalizados, a área oferece mais de 800 temas.

Pedagogicamente, à preocupação com o conteúdo técnico dos cursos, que devem refletir a cultura de qualidade do Einstein, soma-se a necessidade de superação do paradigma do profissional especializado, que atua apenas em uma área.

Assim, os cursos também têm foco na formação de lideranças multidisciplinares, que tenham olhar global do setor de saúde e que possam atuar tanto na assistência médica, quanto na gestão ou na pesquisa científica.

Futuro Atento às diversas metodologias de ensino, o Einstein acredita que os cursos multimodais – que mesclam ensino à distância, aula expositiva tradicional e interatividade em grupo – devem ganhar fôlego nos próximos anos.

Apostando no *flipped classroom* – movimento que já se desenha nos EUA –, o que tradicionalmente seria dado em sala de aula passa a ser conteúdo de estudo individual em casa, e o que seria estudado em casa passa a ser vivenciado em grupo, na sala de aula. Assim, a tendência é que o conteúdo teórico seja oferecido pela internet e que, presencialmente, os alunos priorizem as dinâmicas ativas – que consistem em atividades em grupo, como estudos de caso, *problem-based learning* (PBL) e *team-based learning* (TBL).

Outro formato de curso que deve se destacar no futuro é o *massive open on-line courses* (MOOC) – cursos abertos, de livre acesso e curta duração, modelo que o Einstein começou a aprimorar em 2013 (mais informações podem ser conferidas à página 41).

Ainda de olho no futuro, o Einstein almeja firmar mais parcerias internacionais para promover eventos menos especializados e que tratem de temas mais amplos, como gestão, tecnologia, cenários e tendências. Já no que diz respeito à estratégia de crescimento, a expansão das fronteiras de ensino para fora do estado de São Paulo é uma meta. Além de um programa de pós-graduação atualmente em curso em Curitiba (PR), nas dependências da Universidade Positivo, seis novos programas devem ser realizados no Paraná em 2014.

DESTAQUES 2013

Unidade Ipiranga

As atividades da Unidade Ipiranga – cujo foco são os treinamentos oferecidos dentro do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS) – foram iniciadas em 2013. Em 2014 serão oferecidos nove temas com o objetivo de capacitar aproximadamente 9 mil profissionais que atuam no Sistema Único de Saúde (SUS).

A Unidade, que ocupa uma área de 400 m², abriga um Centro de Simulação Realística (a exemplo do que já existe na Unidade Morumbi) e possui cinco ambientes reversíveis, cinco salas de *debriefing*, três salas de controle e um auditório. A metodologia da simulação realística – já utilizada pelo Einstein há anos – é um dos diferenciais da Unidade.

Apoiada por alta tecnologia e por meio de cenários que propiciam interatividade, os alunos vivenciam experiências reais. Simuladores de pacientes (robôs), manequins estáticos e atores profissionais em ambientes semelhantes a um hospital ou ambientes pré-hospitalares favorecem treinamentos práticos, técnicos e comportamentais.

Cursos em franco crescimento

Os cursos oferecidos pelo Einstein registraram um aumento significativo no número de alunos matriculados. Foram 3.527 alunos inscritos em 2013, um aumento real de 53,9% em relação às matrículas de 2012. Esse crescimento representa um avanço para uma instituição que almeja formar profissionais de alto nível para o mercado.

A pós-graduação *lato sensu* oferecida pelo Einstein foi a modalidade de ensino que mais cresceu em 2013 – 80,4% em relação a 2012, fechando o ano com 2.750 alunos matriculados.

Graduação em Medicina

A partir de 2015, há a expectativa de que a Faculdade Israelita de Ciências da Saúde Albert Einstein ofereça também graduação em Medicina, além da já existente graduação em Enfermagem. O curso já está estruturado e será submetido ao Ministério da Educação (MEC) no primeiro semestre de 2014, quando se espera que o edital seja aberto. Com isso, a expectativa é que o primeiro vestibular seja realizado no final de 2014.

Essa conquista terá sido calcada na experiência virtuosa de 20 anos do curso de Enfermagem, nos 10 anos de Programa de Residência Médica, na qualidade reconhecida dos cursos de pós-graduação oferecidos e na excelência da prática médica do Einstein. Além disso, a formatação e a estruturação do curso também foram baseadas em visitas de *benchmark* a instituições de ensino nacionais e internacionais.

Um dos diferenciais do curso de Medicina do Einstein, que o coroa agora como um centro completo de referência em medicina e saúde, será a visão holística que alia a prática à noção geral do sistema de saúde, preparando os alunos também para ocuparem cargos de lideranças médicas e de gestão.

As aulas serão ministradas na Unidade Morato até que o novo prédio, exclusivo para as atividades de ensino e pesquisa, seja construído. No total, 100 vagas serão oferecidas por ano, sendo 50 por semestre. Com isso, o Einstein firma seu compromisso social de formar médicos preparados para os desafios do mercado de trabalho.

Mestrado profissional em Enfermagem aprovado pela Capes

Uma grande conquista do Einstein foi a aprovação da pós-graduação *stricto sensu* junto à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), do Ministério da Educação (MEC). O mestrado profissional do Einstein terá Práticas Profissionais em Saúde e Enfermagem como área de concentração e duas linhas de pesquisa: Cuidar em Saúde e Enfermagem e Educação em Saúde em Enfermagem. Serão oferecidas 15 vagas e as aulas começarão no primeiro semestre de 2014.

O programa, que conta com corpo docente formado por mestres, doutores e por profissionais que atuam no Einstein, tem como objetivo proporcionar ao aluno um ambiente de discussão sobre as melhores práticas de enfermagem no âmbito assistencial e educacional, possibilitando um caminho acadêmico consistente para enfermeiros que querem construir uma carreira voltada para pesquisa aplicada à assistência.

Financiamento estudantil na Escola Técnica

A Escola Técnica do Einstein conta agora com bolsas de estudo patrocinadas pelo Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec), criado pelo Governo Federal em 2011 para ampliar a oferta e o acesso a cursos de educação profissional e tecnológica, e também oferece cursos pelo Programa VENCE, instituído pelo Governo do Estado de São Paulo para fazer a articulação entre a formação do ensino médio e a do ensino técnico profissionalizante.

Ensino tutorial a distância

O Einstein decidiu investir também em cursos a distância mais aprofundados e elaborados, que se diferenciam dos *e-learning*s tradicionais por terem formato tutorial, envolvendo a mediação e supervisão de especialistas de destaque da instituição. Estruturados e anunciados em 2013, serão ministrados a partir de 2014 para grupos de até 30 pessoas.



E-learning para todos

O ensino contemporâneo não pode dispensar ferramentas digitais para aprendizado individual que possibilitam maior alcance de público, difusão, barateamento da infraestrutura necessária à realização e que não pressiona a mobilidade urbana.

Os *e-learning*s e videoaulas, que compõem a vasta biblioteca digital de treinamentos do Einstein para a capacitação dos colaboradores, passaram a ser oferecidos, gratuitamente, ao público externo por meio dos chamados **Cursos Abertos Einstein**. Noventa títulos sobre temas de saúde de interesse geral – como prevenção e controle de infecções, por exemplo – já foram disponibilizados, e foram contabilizados mais de 246 mil acessos.

Transmissões on-line de eventos científicos

Alinhado à estratégia de *e-learning* do Einstein e à proposta de difusão do conhecimento, foi implantado no *site* da instituição um sistema para transmissão de videoconferências, reuniões e eventos técnicos e científicos em tempo real, garantindo o acesso de mais pessoas aos conteúdos, que ficam disponíveis por seis meses. No primeiro ano de operação, foram realizadas cerca de 120 transmissões *on-line* para quase dois mil usuários.

Programa de residência em expansão

O número de participantes no programa de residência médica do Einstein cresceu 12% em 2013 em

comparação com o ano anterior. No total, 64 médicos fizeram residência, além dos 10 profissionais não médicos matriculados no programa de residência multiprofissional em Terapia Intensiva Adulto.

Programas in company

Com o objetivo de adquirir novos conhecimentos e dar suporte para que outras instituições e empresas de saúde se desenvolvam, o Einstein tem firmado cooperações técnicas para elaboração de projetos de ensino customizados e que vão além das fronteiras hospitalares.

Na interface com outras instituições, o Einstein entra com a metodologia de ensino, valendo-se dos recursos e dos conteúdos dos cursos próprios para montar programas personalizados, conforme a necessidade dos parceiros.

Reformulação do treinamento dos colaboradores

Além da preocupação de formar profissionais para o mercado, a educação e o treinamento daqueles que atuam no Einstein são encarados como metas estratégicas. Por essa razão a grade de disciplinas foi revisitada com base em norteadores técnicos e competências comportamentais para oferecer um treinamento mais direcionado e coerente com as atividades desenvolvidas.

Pesquisa

Atuar na fronteira do conhecimento e desenvolver pesquisas de ponta que quebrem paradigmas e gerem impactos positivos na atividade médica e assistencial são os principais objetivos da área de Pesquisa do Einstein. Afinal, se a expectativa de vida do ser humano cresceu tanto no último século, parte do mérito cabe à pesquisa científica e à sua aplicação.

Com uma estrutura interna que conta com 14 pesquisadores de dedicação integral e 8 de dedicação parcial, o Einstein propõe soluções e inovações de práticas e processos, por meio de pesquisas que suportam os serviços hospitalares, de responsabilidade social, de diagnóstico e também o trabalho dos mais de 7 mil médicos cadastrados.

Pesquisas pautadas pela visão integral da prática em saúde – que pressupõe que o saber científico caminhe lado a lado com a assistência médica, respondendo com soluções efetivas aos questionamentos gerados no cotidiano de médicos e equipe de beira leito – são amplamente estimuladas junto aos pesquisadores da casa e aos cerca de 60 profissionais externos que mantêm vínculos de pesquisa com o Einstein.

Como o campo para a pesquisa é inesgotável, é necessário eleger temáticas prioritárias. O foco atual é o envelhecimento da população, e as razões são compreensíveis: a área da saúde será uma das mais impactadas pelo avanço

da expectativa de vida nas próximas décadas. Assim, cabe garantir aos futuros idosos não apenas uma vida mais longa, mas também melhor, no sentido físico e emocional.

No entanto, para alcançar a excelência em pesquisa, não bastam bons projetos e profissionais. É fundamental oferecer aos pesquisadores a infraestrutura necessária para a realização do trabalho e oportunidade de obtenção de financiamentos. E para estimular as atividades de investigação científica, o Einstein mantém o **Escritório de Apoio Institucional ao Pesquisador**, que facilita o processo de submissão de propostas junto às agências de fomento, oferecendo suporte administrativo-financeiro para profissionais envolvidos em financiamentos externos, além de oferecer todo o auxílio necessário no momento da publicação dos artigos. Além disso, são oferecidos treinamentos aplicados à pesquisa (veja mais informações na página 43).

Inovações tecnológicas a serviço da saúde

Único centro de inovação tecnológica em instituição privada credenciado pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (Fapesp) – uma das principais agências de fomento à pesquisa científica e tecnológica do país –, o **Centro de Inovação Tecnológica (CIT)** do Einstein completou cinco anos e solicitou, em 2013, três propriedades intelectuais, sendo dois registros de *software* e um

Número de projetos de pesquisa

Indicador	2011	2012	2013	Δ 2013/2012
Projetos iniciados	122	109	115	5,50%
Projetos em andamento ¹	84	213	178	-16,43%
Projetos concluídos	84	71	83	16,90%
Total	290	393	376	-4,33%

¹Projetos iniciados em anos anteriores e que ainda se encontravam em desenvolvimento no ano vigente.

Investimento em pesquisa¹ (em R\$ milhares)

Origem do investimento	2012	%	2013	%	Δ 2013/2012
Investimento próprio do Einstein	852,9	44,6%	302,3	12,4%	-64,6%
Doações	140,0	7,3%	271,1	11,1%	93,6%
Grants de pesquisa e captação externa	918,6	48,1%	1.862,0	76,5%	102,7%
Total	1.911,5	100,0%	2.435,4	100,0%	27,4%

¹Os valores citados se destinam exclusivamente aos projetos de pesquisa, não contemplando estudos clínicos patrocinados pela indústria farmacêutica.

pedido de patente para novos biomarcadores de câncer de mama.

O objetivo do Centro de Inovação Tecnológica (CIT) é incentivar inovações tecnológicas que impliquem em melhorias no atendimento ao paciente (dentro e fora da organização) e em efetivo ganho de qualidade, produtividade e competitividade. Para isso, o centro disponibiliza ferramentas e assessoria técnica aos colaboradores da instituição, possibilitando a convergência de ideias, recursos e pessoas para a geração de novos produtos, processos e negócios na área da saúde.

No caso das inovações tecnológicas geradas internamente, cada criação pode se tornar um produto (com patente própria e *royalties*), utilizado dentro do Einstein e incorporado por outras instituições de saúde. Além disso, o centro disponibiliza um canal formal de recebimento de propostas e avaliação para todos os colaboradores do Einstein.

Os novos biomarcadores de câncer de mama são exemplos de como a área propicia o aprimoramento constante. O método foi desenvolvido pelo Centro de Estudos e Pesquisas em Hematologia e Oncologia (CEPHO) da Faculdade de Medicina do ABC (FMABC) em colaboração com o Einstein, por meio de uma bolsa da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (Fapesp). Os marcadores são utilizados para apontar a recorrência de câncer, com mais precisão e refinamento do prognóstico de pacientes, para melhor alocação dos recursos terapêuticos.

Aumento das atividades do Centro de Experimentação e Treinamento em Cirurgia

Um crescimento de 5,9% foi observado nas atividades do Centro de Experimentação e Treinamento em Cirurgia do Einstein, que realiza experimentação cirúrgica e capacitação para técnicas minimamente invasivas e robóticas. No total, 339 atividades foram realizadas nessa área em 2013.

DESTAQUES 2013

Pós-graduação *stricto sensu* aprovada pela Capes

Credenciado em nível 4 pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), que avalia os cursos de pós-graduação no Brasil, o Einstein agora oferece programas de mestrado e doutorado com área de concentração em Pesquisa em Ciências Médicas e quatro linhas de pesquisa: Envelhecimento, Medicina Crítica, Medicina Molecular e Neurociências.

Convênios para recursos concedidos pela Fapesp

Cinco projetos de pesquisadores do Einstein obtiveram recursos de apoio da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (Fapesp) e outros sete contratos regulares estão sendo conduzidos por pesquisadores da instituição. Enquanto o Einstein assegura a melhoria contínua da infraestrutura para a pesquisa, laboratórios e equipamentos sofisticados e pesquisadores gabaritados, os convênios viabilizam financeiramente projetos com alto custo de execução na área clínica, pré-clínica e experimental.

Treinamentos estruturados

A área de Pesquisa do Einstein estruturou os treinamentos oferecidos aos pesquisadores. Além de aulas de redação científica, estatística e pesquisa clínica, os profissionais também têm a oportunidade de se aprofundar em noções de ética, tecnologia, inovação, pergunta científica e captação de recursos, em dois módulos anuais que totalizam 162 horas de aprendizado.

Novas plataformas digitais

Uma nova ferramenta de busca de conteúdo científico passou a ser oferecida ao corpo clínico e aos profissionais que se dedicam à pesquisa no Einstein. Trata-se do ClinicalKey, composta por mais de 1 milhão de imagens para *download*, mais de 2 mil diretrizes para a prática médica, mil títulos de *e-books*, 500 títulos de revistas e vídeos de procedimentos que podem ser utilizados sem restrições de direitos autorais. A plataforma e-volution™ também está disponível para os interessados em títulos nacionais, abrangendo todas as especialidades médicas e áreas da saúde como Enfermagem e Fisioterapia.

Futuro A atividade de pesquisa está diretamente ligada à perenidade do Einstein, pois o conhecimento gerado permanece e é alicerce para o longo prazo. Além de implicar em ganho para a sociedade como um todo, a pesquisa de ponta também assegura ao público um lugar diferenciado para atendimento clínico e de vanguarda na busca da cura para enfermidades.

O anseio do Einstein nessa área é ser reconhecido mundialmente, ter a melhor revista científica da América Latina até 2022 – a revista **einstein** já é indexada pelo PubMed/Medline® – e publicar nos mais prestigiados periódicos científicos internacionais.

A ambição é fazer melhor e não apenas mais. Para isso, é preciso contar com pesquisadores atualizados e capazes de gerar descobertas e marcos – profissionais que persigam conhecimentos para o presente e para o futuro e que possam atuar com medicina de tradução, na qual os experimentos científicos resultem em aplicações práticas.

Consultoria

Com apenas três anos de existência, a área de Consultoria e Gestão do Einstein já demonstra potencial e capilaridade. Em 2013, foram iniciados cinco projetos, além da continuidade de outros cinco iniciados no ano anterior em Cuiabá, Goiânia, Manaus, Natal, Porto Alegre, Rio de Janeiro, Salvador e São Paulo.

Com o objetivo de prestar serviços a hospitais brasileiros privados ou da rede pública de saúde, os projetos desenvolvidos são voltados a questões assistenciais, de gestão hospitalar, de gestão de corpo clínico, de humanização, de processos de acreditação e de melhoria de processos, de estudos de viabilidade e de planejamento estratégico. Um dos diferenciais do Einstein é a capacidade de personalização do conteúdo dos projetos, entregando pacotes de soluções conforme a demanda da instituição de saúde.

Os consultores são os próprios colaboradores do Einstein, não havendo, assim, dissociação entre as práticas do Einstein e o que é entregue à instituição cliente. Fazendo uso da experiência acumulada, os consultores têm capacidade de diagnosticar, avaliar, indicar as melhores soluções, treinar os colaboradores e implantar efetivamente a solução.

Se, por um lado, esses colaboradores têm como missão multiplicar o conhecimento adquirido no Einstein, por outro têm a oportunidade de vivenciar realidades diferentes, de adaptar modelos para que sejam funcionais em diferentes circunstâncias e de ampliar a própria visão da área da saúde.

PERSONAGEM

Tânia de Oliveira Messias, consultora de Qualidade, Acreditações, Certificações e Auditorias

“Em 2013, participei ativamente de um projeto de consultoria em acreditação hospitalar em Salvador e a experiência foi muito interessante. Aprendi que, além de ter a visão do que é certo, em termos de qualidade e segurança hospitalar, é importante também saber adaptar-se a diferentes realidades, sem perder o padrão. Ou seja, é necessário desenvolver a criatividade e ser proativa, propondo soluções pertinentes a cada contexto.

Nesse hospital da capital baiana, conduzimos, por exemplo, uma exposição de qualidade, nos moldes do evento anual existente do Einstein, que incentiva a busca de soluções para problemas vividos na prática médica e assistencial. Plantamos a semente e ela cresceu, pois, já no segundo ano da iniciativa, a exposição contou não apenas com o envolvimento de gerentes, mas também de técnicos de enfermagem e colaboradores da área administrativa também.

Percebi que as pessoas realmente têm interesse e força para se desenvolverem, e, se receberem um suporte inicial, elas seguem em frente.

Embora seja um desafio aliar as rotinas de colaboradora e consultora devido às demandas envolvidas nas duas atividades, é gratificante atuar no Einstein e também levar o conhecimento adquirido aqui adiante. Sair da rotina do escritório, conhecer pessoas e ambientes novos também motiva o trabalho.”



DESTAQUES 2013

Parceria com o Sistema Único de Saúde (SUS) para transplante de medula óssea

O Einstein, primeira instituição da América Latina a receber a acreditação de qualidade internacional pela Foundation of Accreditation for Cellular Therapy (FACT) nos processos envolvidos nos transplantes de medula óssea, tornou-se a instituição tutora do Hospital Universitário Walter Cantídio, da Universidade Federal do Ceará, em um programa vinculado ao Serviço Nacional de Transplantes (SNT) do Ministério da Saúde (MS).

Esse projeto, financiado pelo próprio ministério, visa qualificar a equipe multidisciplinar, o laboratório, o banco de sangue e a equipe médica para a realização do transplantes de medula óssea em hospitais do Sistema Único de Saúde (SUS).

O nordeste do País é carente de serviços de transplante desta natureza e a população local que demanda tal procedimento é encaminhada, em grande medida, para as regiões Sul e Sudeste. A qualificação do Hospital Universitário Walter Cantídio favorecerá centenas de pacientes, que não necessitarão se deslocar para outras regiões.

Além disso, a equipe assistencial do hospital universitário, bem como os estudantes da graduação e pós-graduação em Ciências da Saúde da Universidade Federal do Ceará, serão diretamente beneficiados, pois poderão aprender mais sobre esse tipo de transplante, considerado de alta complexidade.

Para o Einstein, atuar com o Sistema Único de Saúde (SUS) em um projeto de longo prazo pode significar a abertura de futuras parcerias de médio e longo prazo com o Governo Federal.



Futuro

A área de Consultoria e Gestão está em desenvolvimento e a tendência, para os próximos anos, é continuar levando a marca e os padrões de excelência do Einstein para outras instituições, trabalhando com mais hospitais e intensificando a relação com os que já contrataram projetos e queiram investir em novas frentes de melhorias.



visão de futuro

carta do presidente

perfil

saúde

conhecimento

retribuição

governança

capital humano

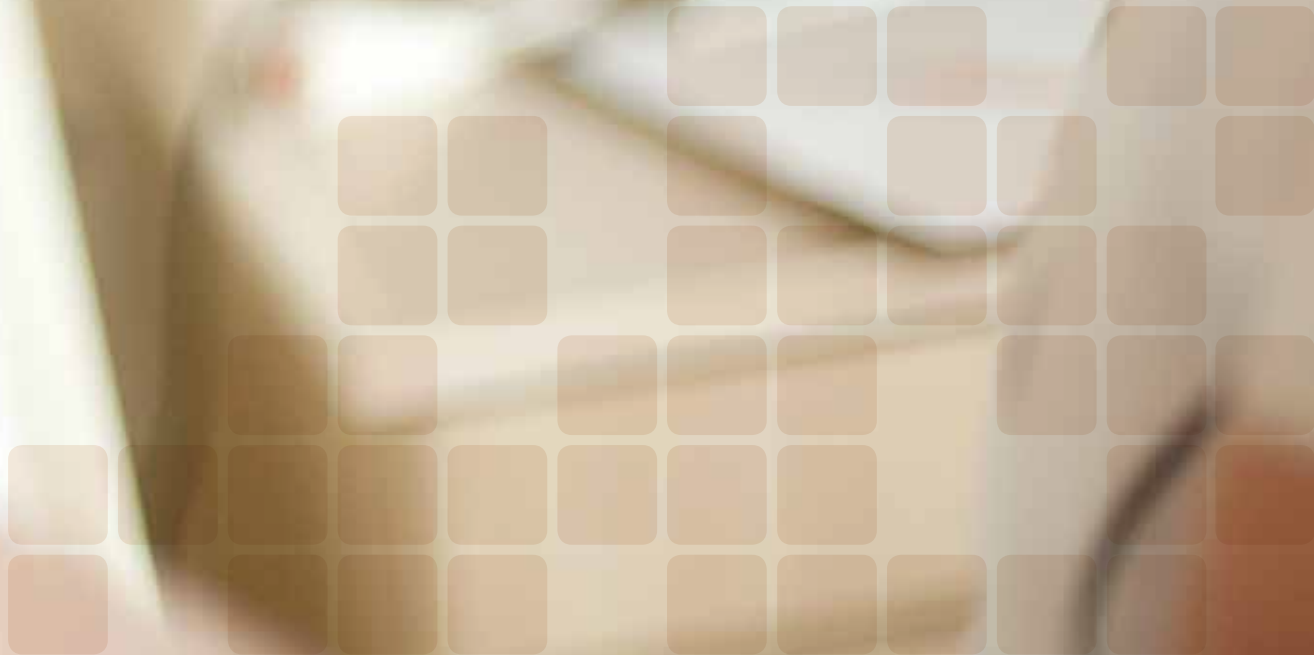
gestão ambiental

making of

diretorias e conselhos

índice GRI

expediente



Justiça social na prática

Expertise acumulada é multiplicada com finalidade social

■ Atividades de **responsabilidade social**

Qualquer instituição que presta serviços à sociedade só é madura e plenamente desenvolvida se participar ativamente na solução das carências das comunidades com as quais interage. Beneficente desde a fundação, o Einstein realiza atualmente atividades de apoio a diversas comunidades por meio do Instituto Israelita de Responsabilidade Social e do Departamento de Voluntários.

As iniciativas de responsabilidade social do Einstein englobam assistência médica gratuita (exames, consultas e cirurgias) a idosos e a indivíduos de comunidades carentes e doações de equipamentos médicos e recursos financeiros a instituições de saúde e de assistência social.

Solidariedade, justiça social, multiplicação das benesses em favor do outro, mais do que conceitos fortemente arraigados na história do Einstein, consistem em ações efetivas e têm o intuito de evidenciar a contribuição da comunidade judaica à sociedade brasileira.

Programa Einstein na Comunidade Judaica

O programa oferece assistência médica ambulatorial e internação hospitalar a beneficiários provenientes de instituições de assistência social da **capital paulista**¹, selecionados por critérios socioeconômicos e condições clínicas, tendo prioridade pessoas com quadros de saúde mais graves.

Atualmente, esses usuários são atendidos por uma rede referenciada, composta por 45 prestadores de serviço, entre hospitais, clínicas e laboratórios. Os atendimentos eletivos nas especialidades médicas consideradas estratégicas pelo Einstein (Ortopedia e Trau-

matologia, Cardiologia, Oncologia e Hematologia, Neurologia e Cirurgia) são realizados, preferencialmente, na Unidade Morumbi ou em uma das demais Unidades do Einstein.

Residencial Israelita Albert Einstein

Fundado há mais de 70 anos, o antigo Lar Golda Meir é uma instituição de longa permanência para idosos e abriga, hoje, 157 residentes, sendo 95 deles não pagantes. O objetivo do residencial é dar abrigo, atendimento médico e alimentação a quem tem necessidades físicas e psicológicas, sem diferenciação por condições financeiras, já que é dado igual tratamento para todos.

Doações a instituições de assistência social

Em 2013, foram doados R\$ 6,3 milhões – R\$ 1,9 milhão a mais que em 2012 – às seguintes instituições:

- Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim (Cejam).
- Associação de Integração Social de Itajubá.
- Prefeitura do Município de Itápolis.
- Associação Congregação de Santa Catarina (Amparo Maternal).
- Prefeitura do Município de Itapira.
- Comissão Nacional de Energia Nuclear (Ipen).
- Hospital e Maternidade Beneficente Charqueada.
- Santa Casa de Misericórdia de Tietê.
- Associação Beneficente São José e Santa Casa de Misericórdia de São José dos Campos.
- Universidade Estadual de Campinas (Unicamp).
- Fundação Hemocentro de Ribeirão Preto.

¹ Residencial Israelita Albert Einstein, Lar das Crianças da Congregação Israelita Paulista, Berçário Naar Yisrael, União Brasileiro-Israelita do Bem-Estar Social (Unibes), Colégio I. L. Peretz, Oficina Abrigada de Trabalho (OAT), Colégio Bialik e Centro Israelita de Apoio Multidisciplinar (Ciam).

- Associação dos Amigos do Museu Judaico no Estado de São Paulo.
- União Brasileiro-Israelita do Bem-Estar Social (Unibes).
- Confederação Israelita do Brasil (Conib).
- Federação Israelita do Estado de São Paulo (Fisp).
- Associação Cultural Religiosa Brasileira Israelita.

DESTAQUES 2013

No Programa Einstein na Comunidade Judaica, foram dispendidos mais de R\$ 16 milhões em 49.370 procedimentos de saúde, 189 internações na rede credenciada e 98 internações no próprio Einstein.

No Residencial Israelita Albert Einstein foram aplicados mais de R\$ 20 milhões na manutenção das atividades, com a realização de 153 avaliações geriátricas, 682 consultas médicas internas, 1.152 consultas médicas e exames externos e 4.394 sessões de fisioterapia.



Futuro Um tema atual e recorrente é o crescimento da expectativa de vida e o envelhecimento da população e os impactos no sistema de saúde. Para o Einstein, será fundamental rever o modelo de abrigamento para idosos, já que há uma tendência de aumento das doenças da idade, demandando infraestrutura diferenciada e atendimento médico mais especializado e frequente.

■ Atividades voluntárias

Dedicação, solidariedade, humanização, transformação social. Essas palavras sintetizam o trabalho desenvolvido pelos 442 voluntários que atuam no Einstein e que em 2013 realizaram mais de 293 mil atendimentos.

Todos os integrantes dessa equipe, formada por mulheres e homens de variadas idades, classes sociais, ocupações e religiões, doam, ao menos, quatro horas por semana ao trabalho social, e se revezam para garantir mais bem-estar, conforto e afeto às pessoas atendidas.

Nos diferentes locais onde atuam, os voluntários promovem a cidadania por meio do apoio aos pacientes no banco de sangue, no centro de reabilitação, na maternidade, na quimioterapia e na radioterapia, na unidade de terapia intensiva, na brinquedoteca, bem como no suporte para a inclusão digital, nutrição, artesanato, contação de histórias, cultura, música e dança.

Eles também trabalham na captação de recursos por meio de bazares, bingos e torneios de golfe, entre outras iniciativas de arrecadação visando à manutenção e ampliação das atividades.

Cada voluntário passa por dinâmica de grupo e treinamento de três meses, antes de atuar no posto escolhido. Isso se justifica: o voluntariado no Einstein segue os mesmos padrões de qualidade e eficiência que caracterizam a instituição. E, para garantir preparo e alinhamento no atendimento ao público, melhoria contínua e perenidade das atividades, é preciso que padrões e processos sejam seguidos por todos.

Esses processos são direcionados pela ISO 9001, cujas diretrizes sistematizam, desde 2002, a gestão de qualidade do Departamento de Voluntários, pioneiro na obtenção desta certificação na América Latina.

DESTAQUES 2013

Crescimento geral

O número de voluntários cresceu 7,3% em relação a 2012, passando de 412 para 442. O número de atendimentos aumentou 15,4%, sendo que, em 2013, foram realizados 293.373.

Número de atendimentos do Departamento de Voluntários

Área ¹	2011	2012	2013	Δ 2013/2012
Unidade Morumbi	137.613	159.411	177.357	11,3%
Unidade Paraisópolis	66.958	56.197	74.359	32,3%
Unidade Vila Mariana	19.361	20.034	22.737	13,5%
Parcerias Públicas ²	24.793	18.523	0	-100,0%
Unidade M'Boi Mirim ²	0	0	18.920	-
Total	248.725	254.165	293.373	15,4%

¹Em 2013 foi realizada uma adequação da nomenclatura das áreas de atuação do Departamento de Voluntários e a área Hospital Israelita Albert Einstein passou a se chamar Unidade Murumbi; a área Programa Einstein na Comunidade de Paraisópolis passou a se chamar Unidade Paraisópolis (ampliando a atuação também para a AMA Paraisópolis); e a área Residencial Israelita Albert Einstein passou a se chamar Unidade Vila Mariana (ampliando a atuação também para o Programa Integrado de Transplantes de Órgãos).

²Em 2013 foi encerrada a atuação do Departamento de Voluntários na AMA Vila Prel. A atuação na AMA Paraisópolis permaneceu, mas a equipe que realiza esse trabalho passou a atuar sob responsabilidade da Unidade Paraisópolis. Da mesma forma, a equipe que realiza o trabalho junto aos pacientes do Programa Integrado de Transplantes de Órgãos passou a atuar sob responsabilidade da Unidade Vila Mariana. As equipes restantes, que atuam dentro do Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch - M'Boi Mirim, também continuam atuando, mas agora sob responsabilidade da recém-criada Unidade M'Boi Mirim.

Ações na comunidade de Paraisópolis

- Doação de 10 mil cestas de alimentos e brinquedos no fim do ano, de 360 cestas básicas para famílias em situação de risco e vulnerabilidade e de 850 órteses e próteses (óculos, cadeiras de rodas, aparelhos auditivos);
- Patrocínio do processo de certificação do Programa Einstein na Comunidade de Paraisópolis pela Joint Commission International, de reformas de infraestrutura, de passeios e lanches;
- Patrocínio de cursos de arte e educação.

DESTAQUES 2013

Ações no Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch – M'Boi Mirim

- Doação de 120 brinquedos, 200 presentes, órteses, próteses, roupas, *kits* de higiene para os pacientes e de novos itens para a brinquedoteca.
- Patrocínio das atividades de contação de histórias para crianças internadas.

Ações no Residencial Israelita Albert Einstein

- Patrocínio de jantares em datas festivas, de passeios, de atividades lúdicas, das atividades de contação de histórias e de entretenimento em arte floral, artesanato, do Espaço Beleza, do espaço cultural e do bingo.
- Doação de enxoval para idosos.

Ações na Unidade Morumbi

As atividades de voluntariado na Unidade Morumbi, que contribuem para o processo de humanização hospitalar, foram ampliadas com atividades de contação de histórias no pronto atendimento e na unidade de terapia intensiva, bem como o início da atuação no pronto atendimento da Unidade Alphaville.

Cerca de 460 pessoas capacitadas para o mercado de trabalho

Atuando em sintonia com as áreas de Recursos Humanos e de Ensino, o Departamento de Voluntários promoveu cursos profissionalizantes e de geração de renda em Paraisópolis e na região da Subprefeitura do M'Boi Mirim. A capacitação para copeiro, cozinheiro, cabeleireiro, manicure e em corte e costura beneficiou 400 pessoas em Paraisópolis e 61 na região do M'Boi Mirim, preparando-as para o mercado de trabalho.

PERSONAGEM

Lea Leschziner, voluntária na Unidade Semi-Intensiva e coordenadora do setor de Visitação

“Sou voluntária no Einstein há 18 anos. Comecei na atividade por acaso: uma amiga que também atuava como voluntária disse que precisavam de uma pessoa com meu perfil, com muito amor para dar.

Eu havia perdido minha mãe há pouco tempo e, quando soube que a vaga era para atuar na Unidade Semi-Intensiva quase desisti, pois teria que lidar com recordações dolorosas. Mas como sou movida a desafios e sentia que tinha que seguir em frente, fui conhecer o trabalho do Departamento de Voluntários e não me desliguei mais. Minha função é dar apoio a pacientes e acompanhantes. Não resolvo o problema de saúde de ninguém, mas dou amparo e carinho a todos que necessitam. Como voluntária, brinco que tenho cinco sentidos, todos audição. É assim que posso ajudar: ouvindo os pacientes e familiares.

Ao longo desse tempo fui rompendo barreiras pessoais e atingi maturidade suficiente para ser convidada a criar o setor de Visitação e coordená-lo. Atualmente, 20 pessoas trabalham nesse setor e são responsáveis por visitar, conversar e passear com os pacientes internados.

O Einstein faz parte da minha vida e atuar aqui me faz um bem imenso. Além de ajudar, também sou ajudada, pois sempre acontece de eu ouvir de algum paciente uma solução para um problema que também vivo, ao lançar luz e outra visão sobre o assunto.

Também gosto do trabalho porque tudo funciona direito. Os voluntários recebem capacitação do Einstein em cursos, palestras e treinamentos e a equipe enfermagem e os voluntários se respeitam e colaboram entre si – é um trabalho realmente sério.”



Futuro A atividade do Departamento de Voluntários do Einstein – que data de meados do século passado e foi a pedra fundamental da fundação da instituição – está em constante movimento. Não é possível mensurar o quanto de dedicação, tempo e energia individuais dos voluntários foram empregados nos mais 293 mil atendimentos prestados em 2013. Mas é possível dizer com certeza que a força e determinação dos 442 voluntários fazem diferença no dia a dia do Einstein e devem ser estimulados.

CENTRO C

ALBER
SOCIEDADE BENEFIC



visão de futuro

carta do presidente

perfil

saúde

conhecimento

retribuição

governança

capital humano

gestão ambiental

making of

diretorias e conselhos

índice GRI

expediente



INSTITUTO DE FÍSICA DE SÃO CARLOS
CENTRO ISRAELITA BRASILEIRO



Governança robusta resulta em estabilidade e boa gestão

Alicerces da organização, a governança do Einstein tem como premissas a ética, o controle das operações, o planejamento estratégico e as finanças equilibradas

Manter o padrão de excelência em uma organização de grande porte requer uma gestão sólida, amparada em boa conduta, ferramentas de controle e aferição, planejamento estratégico e financeiro. E isso se aplica ao Einstein, com quase 11 mil colaboradores, distribuídos em 11 Unidades dedicadas ao sistema de saúde suplementar, 13 Unidades Básicas de Saúde (UBS), 4 Assistência Médicas Ambulatoriais (AMA), 1 Centro de Apoio Psicossocial (CAPS) e no Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch – M'Boi Mirim.

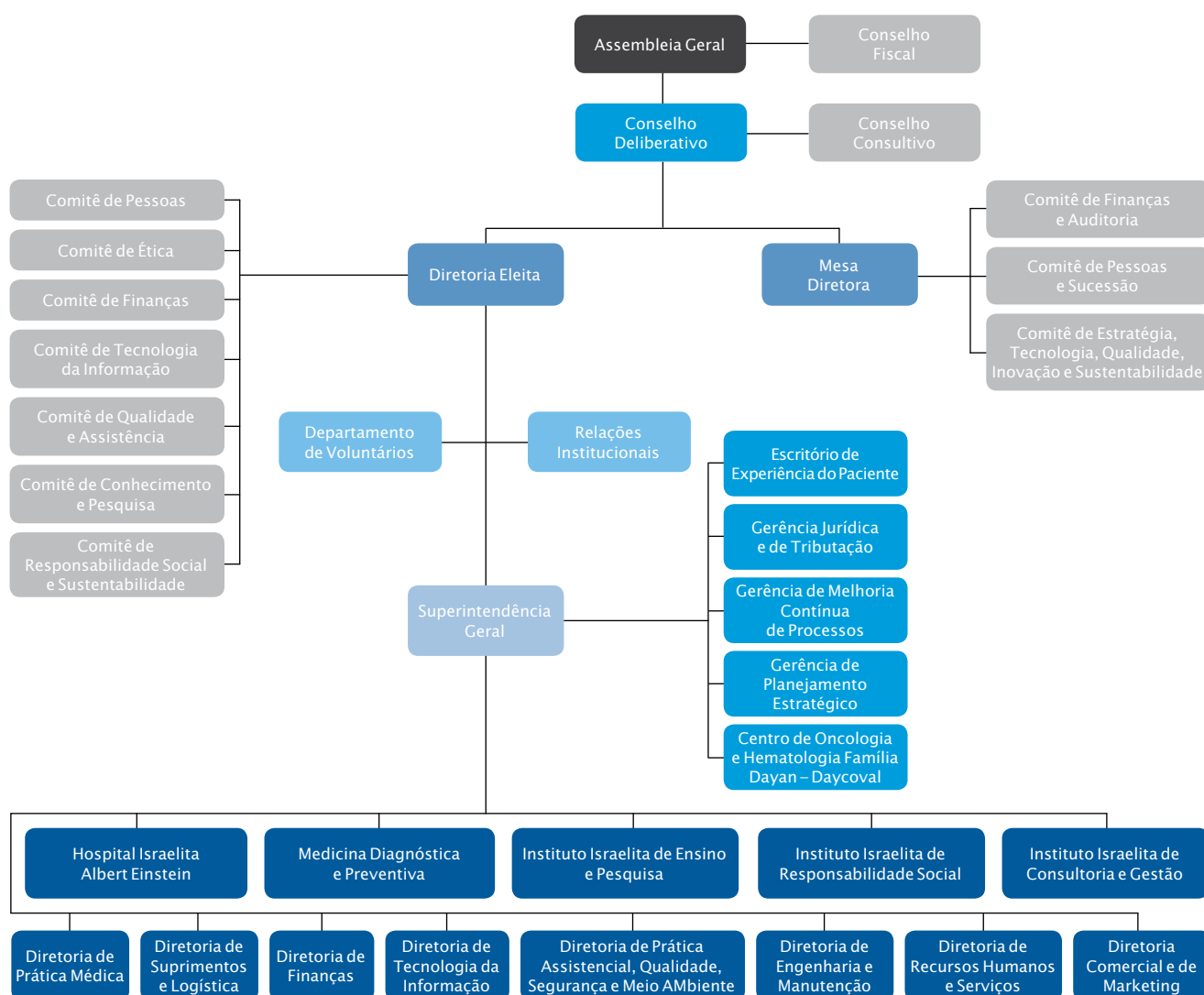
Governança G4-35, G4-36, G4-37, G4-38, G4-41, G4-42, G4-43, G4-44, G4-45

A Sociedade Beneficente Israelita Brasilei-

ra Albert Einstein foi fundada em 4 de junho de 1955 e conta atualmente com 632 associados que se reúnem ordinariamente uma vez por ano em assembleia geral. Desses associados, a cada dois anos são eleitos 60 membros do Conselho Deliberativo, instância que é composta por 180 membros eleitos com mandato de 6 anos e 17 membros permanentes. O Conselho Deliberativo elege, a cada 6 anos, a Mesa Diretora e a Diretoria Eleita, os mais altos órgãos de governança do Einstein. Tanto a Mesa Diretora quanto a Diretoria Eleita possuem 9 integrantes e o presidente da Diretoria Eleita também é o presidente do Einstein. Essas duas instâncias funcionam num sistema conhecido como *checks and balances*,



Mesa Diretora: da esquerda para a direita, Andrea Sandro Calabi, Claudio Thomaz Lobo Sonder, Charles Siegmund Rothschild, Luiz Gastão Mange Rosenfeld, Claudio Luiz da Silva Haddad, Reynaldo André Brandt, Mario Arthur Adler, Elias Knobel, Nelson Hamerschlag e Jacyr Pasternak (convidado)



Diretoria Eleita: da esquerda para a direita, Dominique José Einhorn, Sidney Klajner, Claudio Schvartsman, Eduardo Zlotnik, Claudio Luiz Lottenberg, Alexandre Roberto Ribenboim Fix, Henri Philippe Reichstul, Nelson Wolosker e Flavio Tarasoutchi

ou seja, o que uma executa a outra fiscaliza. Assim, a estratégia da organização é construída a quatro mãos (ou duas mesas). Ligados a essas duas instâncias existem comitês estratégicos, nos quais são discutidos os grandes temas da organização. Os integrantes das instâncias já citadas não são remunerados pelo trabalho desenvolvido. O mais alto executivo remunerado do Einstein é o Superintendente Geral, que responde diretamente para a Diretoria Eleita.

Os profissionais das instâncias estratégicas e executivas se capacitam constantemente para condução, monitoramento e avaliação de resultados das questões econômicas, ambientais e sociais, sendo que esses resultados são reportados periodicamente à Diretoria Eleita e/ou à Mesa Diretora, que também previnem e administram possíveis conflitos de interesse. A identificação e a gestão dos impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais fazem parte do processo de planejamento estratégico do Einstein, que prevê estruturas específicas para a condução dessas questões, delegando a executivos com formação técnica nessas áreas a condução dos trabalhos relacionados a esse temas.

Por atuar em múltiplas frentes e prezar pela cultura de inovação, a gestão do Einstein

envolve um elevado nível de complexidade, que é amparada pela governança e por um sistema de informação robusto, interligado e que proporciona acesso rápido e eficiente às informações. A integração dos sistemas ERP (sistema integrado de gestão empresarial) e de gestão hospitalar é um dos diferenciais de gestão da instituição.

A governança do Einstein visa garantir, em primeiro lugar, que todas as atividades sejam exercidas com ética e integridade. Para isso, mantém rigorosa observância às regras externas – cumprindo as leis e normas a que está sujeito –, aos contratos firmados e às políticas e diretrizes internas.

O Manual Institucional de Diretrizes de Conduta Ética do Einstein, elaborado com a participação da liderança institucional, reforça o compromisso em adotar atitudes corretas na condução das atividades e na gestão das pessoas. Ele está apoiado nos valores de saúde, ensino, justiça social e ações positivas, presentes em todas as frentes de trabalho. [G4-56](#)

Baseada na gestão de políticas que assegura que aquilo que está escrito seja cumprido e atualizado, a governança visa à perenidade. Além disso, o Einstein valoriza o aperfeiçoamento contínuo das ferramentas de controle interno. Prova disso é que, se uma situação de não conformidade é relatada, ela é avaliada criteriosamente e pode resultar em ações corretivas para remediar as fragilidades e alavancar melhorias de processos e níveis mais satisfatórios de controle.

Todas as áreas, sejam Unidades dedicadas ao sistema de saúde suplementar, sejam as públicas seguem processos padronizados e são submetidos a auditorias anuais com o objetivo de assegurar o cumprimento dos princípios e o respeito ao modo de operação, além de gerenciar riscos ou situações críticas.

A área de Controle e *Compliance* faz relatórios periódicos para Comissão de Gestão de Riscos, para o Comitê de Finanças e para o Comitê de Ética.

Mecanismos de controle [G4-50](#)

- Apesar de ser uma sociedade sem fins lucrativos, o Einstein trabalha com os mesmos mecanismos de controle de companhias abertas. Cuidados e verificações de processos asseguram um sistema de governança eficiente.
- Todos os departamentos e operações são submetidos a rigorosa prestação de contas e devem seguir processos predeterminados.
- Auditorias de demonstrações financeiras internas e externas, conduzidas por organizações de reputação global, além de auditorias periódicas de riscos administrativos, operacionais e legais proporcionam mecanismos de controle que garantem a sustentabilidade da organização.
- O sistema SAP Net Weaver, da empresa alemã SAP AG, interliga as operações financeiras, criando travas que demandam aprovação de mais de uma instância para que iniciativas e recursos sejam aprovados e liberados.





Missão

Oferecer excelência de qualidade no âmbito da saúde, da geração do conhecimento e da responsabilidade social, como forma de evidenciar a contribuição da comunidade judaica à sociedade brasileira.

Visão

Ser líder e inovadora na assistência médico-hospitalar, referência na gestão do conhecimento e reconhecida pelo comprometimento com a responsabilidade social.

Valores

As atividades da instituição e a atuação dos colaboradores do Einstein são norteadas pelos seguintes preceitos judaicos e valores organizacionais:

Mitzvá (Boas ações)
Refuá (Saúde)
Chinuch (Educação)
Tsedaká (Justiça social)
 Honestidade
 Verdade
 Integridade
 Diligência
 Justiça
 Altruísmo
 Autonomia
 Profissionalismo
 Trabalho em equipe



Planejar para alcançar

Além da moral e da ética, é necessário planejamento para evoluir. O Einstein sabe onde quer chegar. E, para isso, cria metas e trabalha para alcançá-las com base em um plano estruturado que prevê metas para os próximos cinco anos.

A partir de uma análise do ambiente interno e externo, das tendências econômicas, setoriais, sociais e ambientais, o plano estabelece diretrizes e objetivos por áreas, tais como a necessidade de investimentos em capital humano, tecnologia, automação, equipamento médicos, expansão, gestão ambiental, entre outros. As prioridades podem ser revistas no ano seguinte, caso os contextos mudem.

Resultados para reinvestir

A sustentabilidade financeira completa o tripé que possibilita que as metas idealizadas sejam cumpridas. Beneficente por natureza, o resultado no Einstein é o meio e não a finalidade

de das atividades, já que não é uma instituição constituída por sócios com interesse econômico. Para o Einstein, resultado significa uma oportunidade de investir para fazer mais. Significa a manutenção de uma instituição inovadora e pioneira que não perde o foco na prestação de serviços de excelência e de vanguarda.

De perfil conservador, a gestão financeira do Einstein é pautada pelo controle de despesas, aumento da produtividade e manutenção de, no mínimo, 25% da receita em caixa. A regra é priorizar, fazer bom uso dos recursos e investir de forma a garantir a sustentabilidade da organização.

A captação de recursos em órgãos de fomento, como o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), por exemplo, são uma fonte de financiamento de longo prazo e, juntamente com os financiamentos bancários, está relacionada à estratégia de crescimento, uma vez que são empregados em

Covenants da gestão financeira do Einstein

1 Alavancagem	Participação de recursos de terceiros no capital total empregado operacional. O limite é de 30% da receita. O Einstein financia parte da expansão com recursos de terceiros a um custo total usualmente menor do que o custo de oportunidade (CDI).
2 Caixa e aplicações financeiras	A disponibilidade de caixa e aplicações financeiras para comportar eventuais frustrações de receita ou outras contingências deve ser de, no mínimo, 25% da receita.
3 Investimentos e serviço da dívida	<i>Superavit</i> de caixa operacional, juros ativos e captação de financiamento devem financiar os investimentos e o serviço da dívida. O uso de recursos de terceiros em momentos de expansão transforma-se, no futuro, em amortização, juros passivos e <i>superavit</i> de caixa operacional.
4 Endividamento	A cobertura do endividamento não deve ultrapassar o dobro do lucro antes dos juros, depreciação e amortização, podendo, temporariamente, alcançar 2,5 vezes.

Demonstrações de valor adicionado (em R\$ milhares) G4-EC01

	2011	2012	2013	Δ 2013/2012
Valor econômico direto gerado	1.427.919	1.623.520	1.867.542	15,0%
Receitas ^{1, 2}	1.427.919	1.623.520	1.867.542	15,0%
Valor econômico distribuído	1.321.352	1.540.578	1.682.632	9,2%
Custos operacionais ²	486.890	558.259	538.612	-3,5%
Salários e benefícios de empregados	632.370	744.523	851.112	14,3%
Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS)	156.034	161.812	219.222	35,5%
Investimentos na comunidade ³	23.956	45.513	47.437	4,2%
Despesas financeiras	22.102	30.471	26.249	-13,9%
Valor econômico acumulado	106.568	82.941	184.910	122,9%

¹Soma da receita líquida e da receita financeira, menos a dedução da provisão para créditos de liquidação duvidosa.

²Os valores de receita e custos operacionais referentes ao ano de 2012 foram reclassificados após a publicação do Relatório de Sustentabilidade 2012, motivo pelo qual os valores expressos na tabela acima divergem dos valores divulgados naquela publicação.

³Esses investimentos referem-se aos gastos com o Programa Einstein na Comunidade Judaica, com o Residencial Israelita Albert Einstein e com doações a Instituições de assistência social.

Demonstrações de resultado (em R\$ milhares)

	2011	2012	2013	Δ 2013/2012
Receita operacional líquida ¹	1.384.915	1.592.350	1.793.362	12,6%
Custos e despesas operacionais ¹	1.314.156	1.526.580	1.678.402	9,9%
Resultado operacional	70.759	65.770	114.960	74,8%
Total do resultado financeiro	35.809	17.171	69.950	307,4%
Resultado do exercício	106.568	82.941	184.910	122,9%
LAJIDA	149.814	167.940	236.149	40,6%

¹O valor de 2012 relatado no Relatório de Sustentabilidade 2012 é diferente do mostrado acima, pois o valor informando naquela publicação considerava os valores de receitas restritas, que foram excluídas nas demonstrações financeiras do Einstein publicadas em 2014.

Balanço patrimonial (em R\$ milhares)

	2011	2012	2013	Δ 2013/2012
Total do ativo circulante	827.285	834.282	889.454	6,6%
Imobilizado	1.207.875	1.266.114	1.283.722	1,4%
Intangível	40.374	62.001	71.570	15,4%
Diferido	10.286	6.274	2.318	-63,1%
Outros ativos não circulantes	45.153	62.240	73.439	18,0%
Total do ativo não circulante	1.303.688	1.396.629	1.431.049	2,5%
Total do ativo	2.130.973	2.230.911	2.320.504	4,0%
Passivo circulante	235.009	338.652	354.817	4,8%
Passivo não circulante	366.296	279.650	168.167	-39,9%
Patrimônio social	1.529.668	1.612.609	1.797.519	11,5%
Total do passivo e do patrimônio social	2.130.973	2.230.912	2.320.503	4,0%

Fluxo de caixa

	2011	2012	2013	Δ 2013/2012
LAJIDA	149.814	167.940	236.149	40,6%
Dispêndio de CAPEX	157.369	178.025	144.410	-18,9%
Caixa e aplicações financeiras	457.837	441.876	443.998	0,5%
Capital de giro	180.809	139.100	183.772	32,1%
Capital total empregado operacional	1.439.344	1.473.489	1.541.382	4,6%

Dispêndio de capital (em R\$ milhares)

	2011	2012	2013	Δ 2013/2012
Plano Diretor	77.845	65.580	47.787	-27,1%
Reformas	3.583	1.099	256	-76,7%
Terrenos e edifícios	81.428	66.679	48.043	-27,9%
Sistemas e aplicativos	9.382	20.289	21.075	3,9%
Instalações e telefonia	20.405	16.953	14.389	-15,1%
Equipamentos de informática	11.303	6.493	6.586	1,4%
Tecnologia e automação	41.090	43.735	42.050	-3,9%
Equipamentos médicos	23.220	50.996	40.452	-20,7%
Máquinas e equipamentos	3.921	7.821	2.047	-73,8%
Móveis e utensílios	5.775	7.939	5.653	-28,8%
Outros	1.935	854	6.165	621,9%
Total	157.369	178.024	144.410	-18,9%

Capitalização total discriminada em termos de dívida¹ e patrimônio líquido (em R\$ milhares)

2011		2012		2013		Δ 2013/2012	
Dívida	Patrimônio líquido	Dívida	Patrimônio líquido	Dívida	Patrimônio líquido	Dívida	Patrimônio líquido
316.045	1.529.668	282.540	1.612.609	240.866	1.797.519	-14,7%	11,5%

¹Soma dos empréstimos e financiamentos circulantes e de longo prazo.

novos projetos e oportunidades dos quais se espera retorno no futuro. Esse modelo de gestão financeira resulta em um endividamento líquido negativo, pois o Einstein mantém caixa para pagar todas as dívidas contratadas.

Imune de impostos e isento de contribuições para a Previdência Social, o Einstein investe cerca de R\$ 220 milhões por ano em serviços de saúde para o Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS), do Ministério da Saúde (MS).

Médico gestor

No Einstein, grande parte dos profissionais que integram as instâncias de governança não remuneradas é formada por médicos atuantes. Na prática, isso significa um diferencial, pois aquele que está no dia a dia da prática médica e assistencial também participa da tomada de decisões. Como gestor, ele tem acesso aos dados necessários para fazer uma melhor administração da área que acompanha e, como médico, tem conhecimento específico para cortar, substituir ou manter, impactando positivamente a prática.

Assim, com essa visão global que possibilita enxergar, no dia a dia, o reflexo das decisões tomadas, a alta gestão tem suporte para fazer escolhas acertadas, pautadas pela qualidade, efetividade e pelo melhor que se pode oferecer ao paciente.

Em 2013, os custos totais do Einstein apresentaram aumento de 9,2% no comparativo com 2012, fechando o ano com R\$ 1.682,6 milhão em função das melhorias de processos e maior eficiência na gestão de custos. As despesas financeiras foram reduzidas para R\$ 26,2 milhões, sendo 13,9% menor que em 2012. O pagamento de salários e benefícios teve uma expansão de 14,3% somando R\$ 851,1 milhão em função de uma ampla reestruturação interna, do acordo coletivo, do reajuste de benefícios e também do aumento de quadro e movimentações para atendimento da demanda. Os investimentos na comunidade (Programa Einstein na Comunidade Judaica, Residencial Israelita Albert Einstein e doações a outras instituições de assistência social) aumentaram, alcançando o volume de R\$ 47,4 milhões.

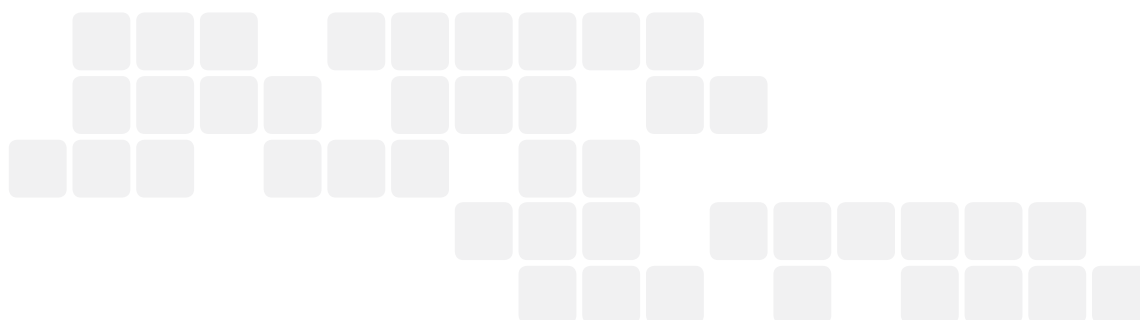
Devido à melhoria na gestão do fluxo de pacientes, a revisão dos processos relativos a obras e reformas, a negociações envolvendo a compra de *softwares*, visando melhor custo-benefício à instituição, e à dificuldade para importar alguns equipamentos, aportes previstos para 2013 foram postergados para 2014. Com isso, o dispêndio de capital do Einstein, em 2013, foi 18,9% menor do que em 2012.

Lean Six Sigma: melhoria contínua de processos

A preocupação com a eficiência operacional, com um ambiente mais seguro e propício à prática assistencial e com o melhor uso de recursos financeiros e humanos estão na lista de prioridades do Einstein.

Utilizando a metodologia Lean Six Sigma – integração das metodologias Lean Manufacturing (Manufatura Enxuta) e Six Sigma, utilizada para abolir o desperdício, bem como identificar e eliminar as causas de erros em processos administrativos ou defeitos de produção – os colaboradores do Einstein alcançaram conquistas como a redução do tempo de permanência dos pacientes no pronto atendimento e o aumento do giro de salas no centro cirúrgico.

O Lean Six Sigma trabalha com diferentes níveis de conhecimento, classificados segundo a lógica e nomenclatura das artes marciais: *white*, *yellow*, *green* e *black belts*. Em 2013, foram capacitados 54 *lean belts* e 14 *green belts*, além de terem sido desenvolvidos 16 projetos *black belts* e 83 projetos *green belts*. No total, foram realizadas 161 auditorias em processos melhorados.



Engajamento em prol de benefícios mútuos G4-53

Apesar de apresentar números expressivos em todas as atividades, o Einstein valoriza a capacidade de ouvir e de dialogar, pois entende que a melhoria contínua de práticas e processos depende da multiplicidade de opiniões. Assim, o engajamento de grupos de interesse internos e externos é uma constante na gestão.

São exemplos o Programa de Relacionamento com Corpo Clínico (mais informações à página 34) e o Conselho Consultivo de Pacientes, formado por pacientes que discutem a estrutura e os serviços prestados pelo Einstein.

No âmbito das parcerias públicas com a Prefeitura do Município de São Paulo, os comitês gestores das Unidades Básicas de Saúde, das Assistências Médicas Ambulatoriais e do Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch – M'Boi Mirim são compostos por 50% de representantes eleitos da comunidade, 25% de funcionários e 25% de representantes indicados pelos gestores desses serviços.

Por sua vez, a área de Ensino do Einstein mantém uma Comissão Própria de Avaliação (CPA), instância da qual participam professores, alunos e comunidade para debater pontos de melhoria, em reuniões mensais, cujas atas são enviadas posteriormente ao Ministério da Educação (MEC).

Já a área de Suprimentos, responsável pelo contato com os fornecedores, recebe sugestões de melhorias em processos, produtos e serviços advindas de parceiros comerciais e que visem a eficiência. Muitas são incorporadas pelo Programa Einstein de Gerência de Melhoria Contínua de Processos ou aplicadas pelo Comitê de Padronização.



Visão 2020 G4-46, G4-47

Confira algumas metas previstas no planejamento estratégico do Einstein, que engloba iniciativas referentes à atuação em saúde, geração e difusão de conhecimento e responsabilidade social:

- Reconhecimento como um sistema de saúde de excelência, em termos de qualidade, transparência e custo-efetividade, por pacientes, operadoras de planos de saúde e pelo Estado, na prestação de serviços da alta complexidade e na gestão de programas para o Sistema Único de Saúde (SUS);
- Amadurecimento do novo relacionamento com o corpo clínico;
- Segmentação do atendimento hospitalar e ambulatorial à terceira idade em um conjunto de Unidades com foco em atividades-dia, reabilitação, longa permanência, crônicos e cuidados paliativos;
- Foco no custo-efetividade do atendimento médico-hospitalar, por meio da ampliação do uso de protocolos clínicos, fortemente suportados por pesquisa, pela gestão do fluxo do paciente e pela incorporação de tecnologia que aumente a produtividade da mão de obra;
- Crescimento da penetração da medicina diagnóstica e do atendimento ambulatorial por meio da expansão de Unidades em São Paulo;
- Concentração do atendimento hospitalar de alta complexidade na Unidade Morumbi e descentralização da baixa complexidade em outras Unidades;
- Ser referência em cursos de atualização e especialização para graduados na área médica e de enfermagem, bem como na prestação de serviços de consultoria na área da saúde;
- Ser referência internacional em pesquisas relacionadas ao envelhecimento e inovação na área médica e de enfermagem.



DESTAQUES 2013

R\$ 1,79 bilhão de receita por serviços prestados

Em 2013, o Einstein não cresceu em novas frentes de atuação, mas no atendimento das demandas existentes. O R\$ 1,793 bilhão de receita líquida foi proveniente em sua quase totalidade de serviços prestados – principalmente hospitalares e pelas áreas de Medicina Diagnóstica e Ensino. O aumento da taxa de ocupação dos leitos, do número de inscritos nos cursos da área de Ensino e dos exames processados explicam os 12,6% de crescimento da receita em relação a 2012.

Canal de denúncias

Sob a coordenação da área de Segurança da Informação, foi estruturado um canal de denúncia independente para receber informações de más condutas e casos de não conformidade. O canal começará a receber contatos em 2014 e poderá ser acessado por colaboradores e público externo, com garantia de anonimato.

O canal visa diferenciar esse tipo de denúncia de outros perfis de queixa que, atualmente, são centralizadas no Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e no SAC-RH, serviço de ouvidoria direcionado aos colaboradores do Einstein. Todas as informações recebidas são investigadas e, se necessário, avaliadas pela diretora de Recursos Humanos, pelo diretor da área a qual a pessoa denunciada estiver submetida, e pelo Comitê de Ética. [G4-57](#), [G4-58](#), [G4-49](#)



Declaração de conflito de interesses

Em 2013, todos os colaboradores foram convidados a assinar uma declaração de potencial conflito de interesses que visa apurar se os colaboradores exercem alguma atividade externa que possa prejudicar ou beneficiar o Einstein. O objetivo é evitar que a posição ou cargo seja utilizado para obter vantagem, fragilizando o patrimônio financeiro ou moral da instituição. Tal iniciativa será repetida anualmente.

Futuro Para garantir a perenidade, é necessário antecipar tendências e trabalhar hoje para ter as respostas amanhã. A realização de um planejamento estratégico de longo prazo é uma iniciativa relativamente nova no Einstein – data de 2006 –, mas a atividade é desenvolvida por profissionais dedicados, que atuam diretamente com a alta direção para assegurar que a visão de futuro de diferentes lideranças seja convergente e construa uma trajetória única e bem-sucedida.

Um bom planejamento estratégico demanda o aprofundamento das análises de cenários, não só para antever impactos, riscos e oportunidades que podem se desenhar no futuro, mas também para definir como mitigá-los ou encampá-los.

A dinâmica das atividades do Einstein pode súbita ou paulatinamente mudar, em função de novos cenários políticos, de alterações no modelo público de saúde, do desempenho das Unidades e frentes de atuação, da menor ou maior disponibilidade dos recursos, do surgimento de novas tecnologias ou de reavaliação das prioridades de investimentos.

Mudanças dessa natureza requerem uma postura madura e flexível da instituição, que deve estar preparada para rever planos e alterar a rota, a qualquer momento e sem que haja perda das premissas e da estratégia estabelecidas.



visão de futuro

carta do presidente

perfil

saúde

conhecimento

retribuição

governança

capital humano

gestão ambiental

making of

diretorias e conselhos

indice GRI

expediente



Todos por um objetivo comum

Garantir saúde, segurança, capacitação, oportunidade e reconhecimento ao colaborador é a chave para o Einstein desenvolver plenamente o capital humano

O capital humano é a principal âncora para as realizações do Einstein. Expresso em números, a instituição conta com quase 11 mil colaboradores – equivalente à população de alguns municípios brasileiros – e consegue gerir o trabalho de todos em prol de uma reconhecida excelência. Seja na prática médica e assistencial ou na medicina diagnóstica, seja nas atividades de ensino, pesquisa e consultoria, seja no trabalho de responsabilidade social, a equipe do Einstein tem um objetivo comum: prestar um serviço de excelência.

A cultura de qualidade, segurança e inovação da organização é baseada em uma gestão de pessoas sólida e eficiente, estabelecida por processos, normas, treinamentos, metas, avaliações e meritocracia.

A atração de interessados para os postos de trabalho do Einstein é rotineira. O maior obstáculo enfrentado pela área de Recursos Humanos está no processo de seleção, pois a dificuldade é encontrar mão de obra com a qualificação demandada.

Total de colaboradores por gênero, raça, faixa etária e escolaridade G4-LA01

Conceito	Classificação	2011		2012		2013		Δ 2013/2012
		Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	
Gênero	Homens	2.929	30,7%	3.044	29,9%	3.147	29,6%	3,4%
	Mulheres	6.621	69,3%	7.151	70,1%	7.484	70,4%	4,7%
	Total	9.550	100,0%	10.195	100,0%	10.631	100,0%	4,3%
Raça	Amarelos	73	0,8%	102	1,0%	121	1,1%	18,6%
	Brancos	7.549	79,0%	7.936	77,8%	8.159	76,7%	2,8%
	Indígenas	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	-
	Negros	438	4,6%	586	5,7%	649	6,1%	10,8%
	Pardos	1.490	15,6%	1.571	15,4%	1.702	16,0%	8,3%
	Total	9.550	100,0%	10.195	100,0%	10.631	100,0%	4,3%
Faixa etária	Até 18 anos	9	0,1%	20	0,2%	25	0,2%	25,0%
	Entre 19 e 35 anos	5.976	62,6%	6.324	62,0%	6.529	61,4%	3,2%
	Entre 36 e 60 anos	3.499	36,6%	3.779	37,1%	4.008	37,7%	6,1%
	Com 61 anos ou mais	66	0,7%	72	0,7%	69	0,6%	-4,2%
	Total	9.550	100%	10.195	100%	10.631	100%	4,3%
Escolaridade	Fundamental incompleto	140	1,5%	118	1,2%	93	0,9%	-21,2%
	Fundamental completo	244	2,6%	264	2,6%	267	2,5%	1,1%
	Ensino médio incompleto	151	1,6%	135	1,3%	118	1,1%	-12,6%
	Ensino médio completo	4.958	51,9%	5.406	53,0%	5.603	52,7%	3,6%
	Superior incompleto	264	2,8%	229	2,2%	174	1,6%	-24,0%
	Superior completo	3.137	32,8%	3.380	33,2%	3.660	34,4%	8,3%
	Pós-graduação ou MBA	555	5,8%	558	5,5%	609	5,7%	9,1%
	Mestrado ou doutorado	101	1,1%	105	1,0%	107	1,0%	1,9%
	Total	9.550	100,0%	10.195	100,0%	10.631	100,0%	4,3%

Total de colaboradores por categoria, tipo de contrato de trabalho, carga horária e local de trabalho

Conceito	Classificação	2011		2012		2013		Δ 2013/2012
		Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	
Categoria	Superintendente/diretor	16	0,2%	14	0,1%	15	0,1%	7,1%
	Gerente/coordenador	375	3,9%	426	4,2%	443	4,2%	4,0%
	Profissional	5.372	56,3%	5.826	57,1%	6.023	56,7%	3,4%
	Técnico/auxiliar	3.787	39,7%	3.929	38,5%	4.150	39,0%	5,6%
Total		9.550	100,0%	10.195	100,0%	10.631	100,0%	4,3%
Tipo de contrato de trabalho	Contrato CLT (inclusive aprendizes)	9.550	82,2%	10.195	82,7%	10.631	81,8%	4,3%
	Terceirizados (inclusive médicos)	2.040	17,6%	2.105	17,1%	2.346	18,1%	11,4%
	Temporários	23	0,2%	22	0,2%	13	0,1%	-40,9%
Total		11.613	100,0%	12.322	100,0%	12.990	100,0%	5,4%
Carga horária	Até 100 horas mensais	279	2,9%	246	2,4%	261	2,5%	6,1%
	Entre 110 e 210 horas mensais	5.793	60,7%	6.269	61,5%	6.564	61,7%	4,7%
	220 horas mensais	3.479	36,4%	3.680	36,1%	3.806	35,8%	3,4%
Total		9.550	100,0%	10.195	100,0%	10.631	100,0%	4,3%
Local de trabalho	Programa Einstein na Comunidade de Paraisópolis	123	1,3%	138	1,4%	132	1,2%	-4,3%
	Programas Governamentais	1.497	15,7%	1.557	15,3%	1.608	15,1%	3,3%
	Unidade Alphaville	171	1,8%	263	2,6%	307	2,9%	16,7%
	Unidade Cidade Jardim ¹	0	0,0%	1	0,0%	1	0,0%	-
	Unidade Externa ²	45	0,5%	137	1,3%	165	1,6%	20,4%
	Unidade Externa Home Care ³	0	0,0%	0	0,0%	1	0,0%	-
	Unidade Morato	161	1,7%	177	1,7%	183	1,7%	3,4%
	Unidade Ibirapuera	214	2,2%	262	2,6%	277	2,6%	5,7%
	Unidade Externa Interior de SP ²	0	0,0%	0	0,0%	1	0,0%	-
	Unidade Jardins	216	2,3%	229	2,2%	236	2,2%	3,1%
	Unidade Morumbi	6.076	63,6%	6.311	61,9%	6.522	61,3%	3,3%
	Unidade Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch – M'Boi Mirim ⁴	0	0,0%	0	0,0%	11	0,1%	-
	Unidade Paulista ⁵	0	0,0%	3	0,0%	6	0,1%	100,0%
	Unidade Perdizes-Higienópolis	297	3,1%	336	3,3%	361	3,4%	7,4%
	Unidade Rebouças	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	-
	Unidade Ribeirão Preto	26	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	-
	Unidade Ipiranga ⁶	0	0,0%	0	0,0%	10	0,1%	-
	Unidade Vila Mariana	723	7,6%	781	7,7%	810	7,6%	3,7%
Total		9.550	100,0%	10.195	100,0%	10.631	100,0%	4,3%

¹A Unidade Cidade Jardim foi inaugurada em 7/1/2013.

²Os colaboradores que atuam nas Unidades Externa e Externa Interior de SP realizam coleta de materiais para exames em clínicas-clientes localizadas em várias regiões da cidade de São Paulo (Unidade Externa) e de cidades do interior de SP (Externa Interior de SP).

³Os colaboradores que atuam na Unidade Externa Home Care realizam atendimento de pacientes em domicílio.

⁴Os colaboradores alocados na Unidade Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch – M'Boi Mirim já eram colaboradores do Einstein, mas alocados em Programas Governamentais.

⁵A Unidade Paulista iniciou as operações em 25/6/2012.

⁶A Unidade Ipiranga iniciou as operações em 12/8/2013 e destina-se exclusivamente a atividades de treinamento.

Em 2013 foram efetuadas 2.146 contratações, para novas vagas e reposição do quadro. Mesmo sendo um número expressivo, há uma tendência de desaceleração em comparação com os anos anteriores. A melhoria contínua de processos aliada à incorporação de tecnologia em diversas frentes de atuação tem implicado em aumento de produtividade e requerido profissionais menos operacionais e mais analíticos – com nível superior, visão sistêmica e que sejam capazes de propor novas soluções – em todos os níveis funcionais.

Ao ser admitido, sempre por uma equipe colegiada, o colaborador do Einstein tem metas individuais e compartilhadas com os colegas da área em que trabalha e um plano de carreira e de desenvolvimento pessoal. Anualmente, além de terem seu trabalho avaliado pelo superior imediato, todos os colaboradores do Einstein são submetidos ao processo de autoavaliação, ferramenta de desenvolvimento profissional e pessoal.

Para garantir melhor desempenho, a educação continuada é valorizada no Einstein, já que um profissional atualizado está mais preparado para lidar com desafios, dar respostas eficazes e otimizar processos. Os cursos de aprimoramento profissional e capacitação interna oferecidos pela área de Ensino são, assim, importantes aliados na gestão de pessoas.

Em 2013, foram proporcionadas 49,6 horas de treinamentos internos e capacitações externas por colaborador, um aumento de 15,7% em relação a 2012. Além disso, por meio dos cursos técnicos, de graduação e de pós-graduação, o Einstein também prepara profis-

sionais de mercado que podem ser absorvidos em processos seletivos.

Sejam oriundos desses cursos, do mercado, atraídos pelo programa Quem indica, amigo é! (mais detalhes à página 71), por sites de emprego ou por anúncios, o importante é que, uma vez admitidos, todos são submetidos aos mesmos processos e só alcançam cargos de gestão por mérito próprio. A valorização do trabalho em equipe e a constituição de uma estrutura horizontalizada, na qual todos têm voz e são incentivados a participar das tomadas de decisão, são outras características da cultura do Einstein, que zela por uma

Participações em treinamentos internos e capacitações externas G4-LA09

	2011	2012	2013	Δ 2013/2012
Treinamentos internos para colaboradores	150.715	191.960	226.116	17,8%
Capacitação externa para colaboradores	1.362	762	1.497	96,5%
Treinamentos internos para terceiros	3.219	4.985	10.624	113,1%
Total	155.296	197.707	238.237	20,5%

Horas de treinamentos internos e capacitações externas

	2011	2012	2013	Δ 2013/2012
Treinamentos internos para colaboradores	314.364,0	383.422,6	480.937,9	25,4%
Capacitação externa para colaboradores	56.513,0	40.161,0	45.443,5	13,2%
Treinamentos internos para terceiros	9.368,0	13.243,4	18.316,0	38,3%
Total	380.245,0	436.827,0	544.697,4	24,7%
Headcount médio¹	9.106,0	9.866,5	10.631,0	7,7%
Horas de treinamentos internos e capacitações externas por profissional	41,8	44,3	49,6	12,0%

¹O headcount médio é calculado somando-se os headcounts dos meses de janeiro a dezembro, dividindo o valor obtido por 12.

Número de colaboradores que receberam apoio para estudos

Tipo de estudo	2011	2012	2013	Δ 2013/2012
Ensino técnico	15	14	47	235,7%
Ensino superior	87	78	69	-11,5%
Pós-graduação <i>lato sensu</i>	147	173	152	-12,1%
Cursos no exterior	13	14	15	7,1%
Renovação de bolsas de estudo	83	124	118	-4,8%
Cursos internos de capacitação e formação ¹	0	40	109	172,5%
Total	345	403	401	-0,5%

¹Esta modalidade passou a ser oferecida em 2012.

Despesas com benefícios (em R\$ milhões)

Benefício	2011	2012	2013	Δ 2013/2012
Seguro-saúde	22,8	31,2	35,3	13,1%
Plano odontológico	1,4	1,5	1,7	13,3%
Vale-alimentação/cartão-alimentação	15,6	16,3	11,0	-32,5%
Creche	3,5	3,9	4,2	7,7%
Ônibus fretado	5,5	3,6	5,3	47,2%
Total	48,8	56,5	57,5	1,8%

relação de fidelidade com os colaboradores.

Quanto à remuneração, 100% dos contratados recebem salários competitivos e bônus variável, baseado nas metas definidas individualmente ou por equipe. **G4-51, G4-52**

O Einstein também se preocupa em promover a inserção social por meio de programas como o Jovem Aprendiz, que visa treinar e contratar jovens entre 18 e 22 sem experiência profissional prévia; e o Gente Eficiente, cujo objetivo é capacitar e contratar pessoas com deficiências. Além disso, o Einstein promove cursos profissionalizantes na comunidade de Paraisópolis, na zona Sul de São Paulo.

Grau de satisfação com o Einstein

2011	2012	2013	Δ 2013/2012
89,0%	87,0%	84,0%	-3,4%

Grau de satisfação com a área de trabalho

2012	2013	Δ 2013/2012
72,0%	73,0%	1,4%

Colaboradores com intenção de continuar trabalhando no Einstein

2011	2012	2013	Δ 2013/2012
87,0%	87,0%	85,0%	-2,3%

Colaboradores que recomendam o Einstein como um bom lugar para trabalhar

2011	2012	2013	Δ 2013/2012
88,0%	87,0%	86,0%	-1,1%



PERSONAGEM

Lídio Moreira, coordenador de Projetos do Programa Einstein na Comunidade de Paraisópolis

“Comecei a trabalhar no Einstein como mensageiro, aos 15 anos. Quando tive uma oportunidade, passei para o Almoarifado e, quando o trabalho de pediatria assistencial começou a ser realizado no âmbito do Programa Einstein na Comunidade de Paraisópolis, me candidatei a uma vaga de auxiliar Administrativo e consegui o cargo. Depois disso, minha carreira deslanchou.

Atualmente, sou coordenador de Projetos no Programa Einstein na Comunidade de Paraisópolis e cuido da área socioeducativa, que oferece atividades de arte, cultura, comunicação e esporte para a comunidade. Embora não seja uma atividade hospitalar, o trabalho acaba sendo revertido em saúde também. Hoje, Paraisópolis tem uma população de oitenta mil habitantes e na área socioeducativa conseguimos atender seis mil pessoas, sem limitação de faixa etária.

Sempre me preocupei com meu futuro e com a necessidade de estudar para chegar mais longe, pois venho de família muito humilde. Com esforço, me formei em Administração, e, com apoio financeiro do Einstein, fiz uma especialização em Administração Hospitalar, na Fundação Getúlio Vargas (FGV), e um MBA em Gestão de Saúde no Insper. Também cursei uma especialização em Responsabilidade Social.

Penso em crescimento profissional e pessoal constante e quero dar um novo passo em minha carreira, pois estou há sete anos no cargo de coordenador. Acabo de participar de um processo seletivo interno e aguardo o resultado.

Sou muito grato por todas as oportunidades que tive no Einstein, por todas as pessoas que trabalharam e trabalham comigo, pois cada um contribui e muito com meu desenvolvimento.

Eu me esforço para aproveitar todas as oportunidades que me são oferecidas e sinto que é gratificante ter meu trabalho reconhecido por uma instituição que realmente oferece aos colaboradores oportunidade de crescimento e de desenvolvimento de carreira.”

■ Saúde e segurança do colaborador

Tão importante quanto zelar pela saúde e segurança dos pacientes atendidos é buscar a garantia de saúde e segurança do trabalhador. Preocupado em disseminar essa cultura e em preservar a saúde dos colaboradores, o Einstein aplica recursos em um conjunto de iniciativas.

No que diz respeito à segurança, para mitigar os riscos aos quais os colaboradores estão expostos, o Einstein mantém vigilância contínua para reduzir acidentes e incidentes. Os Comitês Inter-

nos de Segurança são encarregados de assegurar o bem-estar dos colaboradores por meio da identificação das situações de perigo, da análise e da proposição de soluções ou do aprimoramento das normas de segurança, em um processo de constante evolução.

O treinamento contínuo dos profissionais é outra iniciativa fundamental, pois, mesmo havendo regras de segurança, o comportamento pessoal é determinante para garantir a segu-

rança individual e da equipe.

Programas estruturados

O cuidado com a saúde dos colaboradores é integral, inclusive extramuros. Nesse sentido, a área de Saúde Ocupacional do Einstein oferece diversos programas e benefícios que promovem saúde preventiva, detecção precoce de enfermidades e adoção de melhores hábitos e estilo de vida.

O Programa de Apoio ao Tratamento Oncológico tem como objetivo disponibilizar gratuitamente tratamento ambulatorial de quimioterapia e radioterapia no Centro de Oncologia e Hematologia Família Dayan – Daycoval para todos os colaboradores e dependentes inscritos no plano de saúde, garantindo, assim, a qualidade desse tipo de tratamento.

O Programa Hospital Saudável é uma iniciativa que promove ações de prevenção e promoção à saúde, conscientizando os colaboradores sobre a importância da autogestão da própria saúde. Temas como saúde da mulher, tabagismo, reeducação alimentar e estresse são abordados em uma série de programas, que acontecem durante todo o ano e oferecem aos colaboradores, sem qualquer ônus, atendimentos individuais e em grupo para a prevenção de problemas de saúde.

Para as mulheres, que ocupam 70% dos postos de trabalho no Einstein, é oferecida a possibilidade de realizar gratuitamente os exames de ultrassonografia de mamas e Papanicolaou visando à prevenção dos cânceres de mamas e de colo de útero, respectivamente. Para as colaboradoras grávidas, o programa proporciona a avaliação do risco gestacional e monitoramento da gestação

por enfermeiras obstetrias do programa. Além disso, todas as futuras mães podem se inscrever num curso gratuito que cobre todos os aspectos da gravidez. Para as gestantes que apresentam fatores de risco o cuidado é ainda mais intensivo e, quando necessário, o parto é realizado na maternidade do próprio Einstein.

O Programa Hospital Saudável também oferece aos colaboradores suporte para a cessação do tabagismo por meio de apoio psicológico em grupo e reposição de nicotina com adesivo intradérmico, além de ações de prevenção de riscos cardio-metabólicos com orientações sobre vários fatores de risco como excesso de peso, sedentarismo, dislipidemia, diabetes, hipertensão arterial, tabagismo e estresse.

Outra frente de atuação do programa se refere à vacinação e à imunização. Estão disponíveis as vacinas contra hepatite B e a dupla adulto (contra difteria e tétano) e anualmente é realizada uma campanha de vacinação contra a gripe. Quando do surgimento de surtos, outras campanhas vacinais são deflagradas, visando à proteção contra doenças preveníveis altamente transmissíveis.

Além dessas iniciativas, o Einstein oferece também o Programa Mais Vida, que permite a prática de atividades físicas como *spinning*, pilates de solo, aulas de circuito, condicionamento físico, ioga, dança de salão, *quick massage*, além de grupos de caminhada e corrida nos principais parques da cidade de São Paulo.

Um ambiente de trabalho seguro com um olhar zeloso para a equipe, promove a saúde dentro e fora das Unidades, e garante melhores índices de eficiência e competitividade.

Quadro de Metas de Segurança do Colaborador 2013

Indicador	2011	2012	Meta para 2013					2013	2013
			80%	90%	100%	110%	120%		
Taxa de frequência de acidentes com perda de tempo									
Número de acidentes com perda de tempo pelo número de homens-hora trabalhados com exposição ao risco	5,93	5,26	5,14	4,81	4,47	4,14	3,80	4,55	98,00%
Taxa de acidentes sem perda de tempo biológico									
Número de acidentes com perda de tempo biológico pelo número de homens-hora trabalhados com exposição ao risco	6,66	6,53	6,38	5,97	5,55	5,13	4,72	5,76	95,00%
Índice de gravidade									
Número de dias perdidos pelo número de homens-hora trabalhados com exposição ao risco	–	50,23	49,10	45,90	42,70	39,50	36,29	58,21	52,00%
Taxa de funcionários afastados									
Número de funcionários pelo headcount	2,54	2,61	2,53	2,45	2,38	2,31	2,24	2,50	83,00%
Índice de Segurança do colaborador 2013									82,00%

DESTAQUES 2013

Satisfação interna reconhecida

As pesquisas mostram o orgulho de pertencer à instituição e a satisfação pessoal por fazer parte de algo maior. Em 2013, a pesquisa de satisfação interna realizada indicou que 84% dos colaboradores estão muito satisfeitos ou satisfeitos com o Einstein (confira os resultados nas tabelas à página 69). Nesta edição a pesquisa teve adesão de 76% do quadro de colaboradores.

Além disso, pelo quarto ano consecutivo, a instituição figurou no guia 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar, editado pelas revistas Você S/A e Exame.

Desenvolvimento de lideranças

Em 2013, o **Programa de Desenvolvimento de Lideranças Einstein** ofereceu trilhas de desenvolvimento baseadas no cargo e momento de carreira. A capacitação em programas complementares para aprimoramento do desempenho como líder prevê necessariamente familiaridade com as ferramentas que são utilizadas no Einstein, como gestão de clima, cultura de segurança, finanças e contabilidade, *balanced scorecard*, sustentabilidade, controles internos e segurança da informação, conceitos básicos de gerenciamento de projetos e Lean Six Sigma. Em 2013, 63% das vagas de no nível de gestão foram preenchidas pelos próprios colaboradores. Ao capacitar profissionais que serão capazes de responder a desafios presentes e futuros, a iniciativa garante a perenidade da organização.

Programa Oportunidade Interna Einstein

O Programa Oportunidade Interna Einstein, lançado em 2008, permite aos colaboradores se candidatarem a todas as vagas, oferecendo ao profissional uma chance de crescimento vertical ou dentro de um mesmo nível de atuação. Estratégia de retenção de talentos, fidelização e motivação, o programa foi responsável pelo preenchimento de 23% das vagas em 2013.

Quem indica, amigo é!

O programa Quem indica, amigo é!, por meio do qual os colaboradores indicam amigos e familiares para as vagas de trabalho oferecidas pelo Einstein, tem sido bem-sucedido. Das 3.221 indicações em 2013, 1.561 pessoas participaram do processo seletivo e 71 foram contratadas.

Cursos de curta duração e bolsas de estudo

Em parceria com a área de Ensino, a área de Recursos Humanos ofereceu formação interna para 204 colaboradores, nos cursos de atendimento, rotinas administrativas, copeiro hospitalar, técnico em enfermagem e auxiliar de farmácia. Além disso, 233 bolsas (123 novas e 110 renovações) de graduação, pós-graduação e cursos técnicos foram oferecidas a colaboradores.

Política de assédio moral e sexual

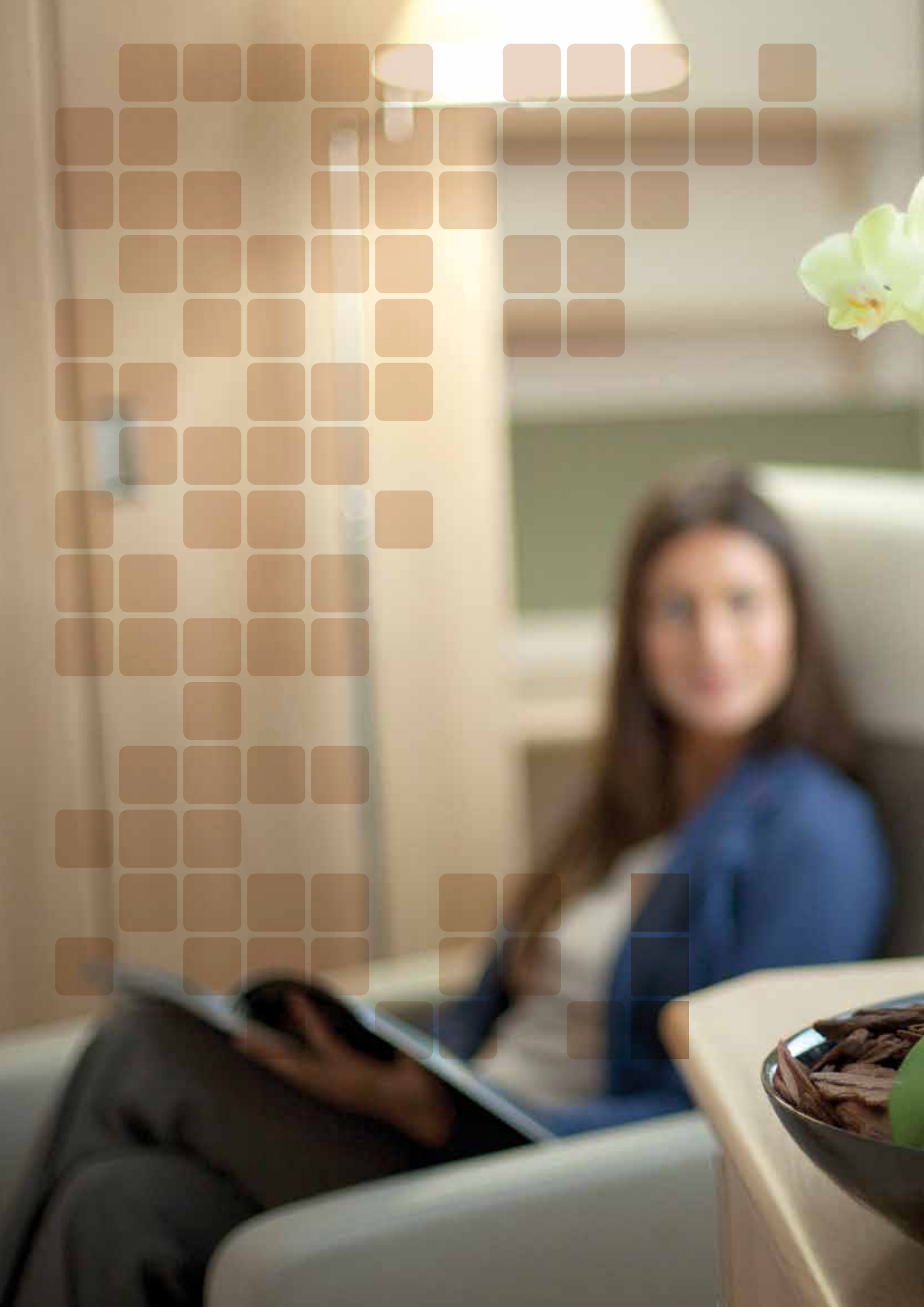
Em 2013, foi criada a **Política Institucional de Assédio Moral e Sexual** do Einstein e, como desdobramento, criado um canal específico para os colaboradores denunciarem casos de assédio moral ou sexual que vivenciem ou presenciarem. Diferentemente do SAC-RH, que recebe reclamações, sugestões e elogios sobre diferentes temas, o novo canal será focado exclusivamente nestas questões.

Estudo para ampliação da creche

Em 2013, foram investidos R\$ 4,2 milhões na creche do Einstein, um benefício oferecido às colaboradoras com filhos até 2 anos e 11 meses. Com 70% do quadro constituído por mulheres – que respondem por 40% do quadro técnico e 69% dos líderes – foi iniciado um estudo para ampliação da creche, para que ela possa comportar mais crianças.

Futuro Um dos desafios na gestão de pessoas do Einstein é a carência de mão de obra qualificada e o crescimento da demanda pelos serviços de saúde. Os investimentos em infraestrutura e em inovação só serão produtivos se os postos de trabalho forem ocupados por equipe qualificada que saiba aproveitar os recursos oferecidos. Por isso, investir em educação para formar um bom quadro de colaboradores é uma meta importante.

O Einstein se preocupa em crescer sem perder a essência, que é calcada na qualidade e na eficiência dos serviços prestados. A manutenção da cultura de segurança de forma integral é um ponto crítico, já que garantir que colaboradores e pacientes não fiquem expostos a riscos requer conscientização, treinamento e empenho diário dos profissionais envolvidos, bem como a observância contínua das condutas, regras e protocolos.



visão de futuro

carta do presidente

perfil

saúde

conhecimento

retribuição

governança

capital humano

gestão ambiental

making of

diretorias e conselhos

índice GRI

Experiência



Proteção ambiental em prol da saúde

Uma eficiente e inovadora gestão de recursos não renováveis e de resíduos reduz o impacto ambiental e garante mais qualidade de vida à sociedade

Uma organização que presta serviços de alta complexidade como o Einstein, que funciona ininterruptamente com pronto atendimento, centro cirúrgico, unidade de terapia intensiva e usa recursos tecnológicos avançados, possui uma intensa pegada ecológica de recursos renováveis ou não dos quais faz uso.

Considerando 11.791.801 passagens equivalentes¹ em 2013 e um quadro de quase 11 mil colaboradores, é compreensível que o consumo de água e de energia elétrica, além do volume de efluentes, emissões e resíduos gerados, tenham grandes proporções.

No entanto, para o Einstein, mitigar, ao máximo, os impactos ambientais oriundos das atividades significa consideração e respeito por todos. Tratar as doenças é uma das tarefas, mas a preocupação com a saúde da população também é importante, e isso se reflete na gestão ambiental.

A instituição cumpre a legislação vigente e adota as práticas determinadas pelo Ministério da Saúde (MS), Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), Conselho Nacional de Meio Ambiente (Conama), Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), entre outras, mas se propõe a superar as metas e práticas estabelecidas.

Por meio de um **Plano Diretor de Sustentabilidade**, o Einstein traçou metas e executa ações para mitigar os danos ao meio ambiente. Exemplos de iniciativas são o monitoramento dos indicadores de emissão de gases de efeito estufa e de efluentes; a busca por

tecnologias e equipamentos que causem o mínimo impacto ambiental; a discussão interna das melhores formas de utilização dos insumos e de destinação de resíduos; o treinamento e conscientização dos colaboradores para descarte correto dos numerosos materiais hospitalares, visando à segurança de todos e à reciclagem; os projetos realizados junto a fornecedores para a redução das embalagens; e a logística reversa.

A atenção dada à sustentabilidade na construção civil também é um exemplo de como o Einstein pratica a responsabilidade ambiental. A Unidade Alphaville, inaugurada em 2012, e a Unidade Ipiranga, inaugurada em 2013, seguem os preceitos da certificação LEED, selo do U.S. Green Building Council, que verifica e atesta construções que operam com elevados padrões de sustentabilidade ambiental – assim como o Pavilhão Vicky e Joseph Safra (Bloco A1), da Unidade Morumbi, que possui o selo LEED Gold.

Água e energia

Água é um recurso utilizado em larga escala em serviços de saúde para, por exemplo, resfriar a central de refrigeração, para higienização do ambiente e dos equipamentos e para higiene dos pacientes. No Einstein, toda a água consumida é comprada da concessionária estadual e o volume adquirido em 2013 aumentou 2,9% em relação ao ano anterior. A intensidade hídrica, número que mede o consumo de água considerando o volume de serviços prestados, variou de 0,0295 para 0,0305 de 2012 para 2013, configurando um aumento de 3,4%. **G4-EN03; G4-EN04; G4-EN05; G4-EN06; G4-EN07; G4-EN08**

¹ Passagens equivalentes representam diferentes modalidades de atendimento assistenciais realizados pelo Einstein. Para este indicador são considerados apenas os serviços de medicina diagnóstica, os atendimentos nos prontos atendimentos e os pacientes internados. Além disso, é feita a ponderação dos valores de passagens para cada uma dessas modalidades de atendimento, já que o tempo de permanência do paciente nas dependências do Einstein difere de acordo com o serviço prestado. Convencionou-se considerar que para os serviços de medicina diagnóstica o tempo médio de permanência do paciente é de 4 horas, para os pacientes atendidos nos prontos atendimentos o tempo de permanência é de 4,5 horas, e os pacientes internados permanecem por 24 horas.

Evolução do consumo de água, por fonte (em m³) e intensidade hídrica

Fonte¹	2011	2012	2013	Δ 2013/2012
Concessionária	350.991	348.968	359.149	2,9%
Poço artesiano próprio²	20.635	0	0	-
Total	371.626	348.968	359.149	2,9%
Número de passagens equivalentes³	9.891.716,5	11.848.989,0	11.791.800,5	-0,5%
Intensidade hídrica	0,0376	0,0295	0,0305	3,4%

¹Na Unidade Morumbi existem 5 tanques para captação de água de chuva com capacidade de 700 m³ cada um. Há uma estimativa de que 70% do volume de água captado por esse meio é utilizado ou fica disponível para a rede de combate a incêndio (*sprinklers*) e 30% do volume de água captado é utilizado para irrigação de jardins. Porém, como não há uma ferramenta que permita com precisão a medição da captação de água de chuva, esse montante deixa de ser computado no total de água consumida pela organização.

²Em 2011 os poços artesianos foram desativados.

³Passagens equivalentes representam diferentes modalidades de atendimento assistenciais realizados pelo Einstein. Para este indicador são considerados apenas os serviços de medicina diagnóstica, os atendimentos nos prontuários e os pacientes internados. Além disso, é feita a ponderação dos valores de passagens para cada uma dessas modalidades de atendimento, já que o tempo de permanência do paciente nas dependências do Einstein difere de acordo com o serviço prestado. Convencionou-se considerar que para os serviços de medicina diagnóstica o tempo médio de permanência do paciente é de 4 horas, para os pacientes atendidos nos prontuários o tempo de permanência é de 4,5 horas e os pacientes internados permanecem por 24 horas.

Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação¹, ²

2011	2012	2013	Δ 2013/2012	Método de descarte
365.436	348.968	359.149	2,9%	Esgoto sanitário

¹O cálculo de volume do descarte de efluentes é feito da seguinte maneira: 100% do abastecimento da concessionária + 70% do abastecimento de poços artesianos próprios, pois considera-se que 30% do volume oriundo dos poços artesianos próprios são perdidos no processo de condensação das torres de resfriamento dos aparelhos de ar condicionado. São realizadas análises semestrais em concordância com o que determina o Artigo 19 A da Lei 997, de 31 de maio de 1976.

²Estima-se que diariamente são perdidos 160 m³ de água nas torres de resfriamento no processo de resfriamento do ar circulante, o que equivale a uma perda de 58.400 m³ ao ano. Porém, como não há como comprovar que esse montante deixa de ir para o esgoto, ele deixa de ser descontado do total de descarte apurado.

Energia elétrica é um recurso utilizado em larga escala em serviços de saúde para, por exemplo, manter os equipamentos médicos, centros cirúrgicos e equipamentos de informática utilizados em todos os processos funcionando 24 horas. Outras fontes de energia também são utilizadas para, por exemplo, manter em funcionamento a frota de ambulâncias da instituição e aquecer a água utilizada no banho

dos pacientes internados. No Einstein, o volume de energia consumida em 2013 aumentou 4% em relação ao ano anterior. A intensidade energética, número que mede o consumo de energia considerando o volume de serviços prestados, variou de 0,0051 para 0,0053 (considerando o consumo de energia expresso em megawatts-hora – MWh) de 2012 para 2013, ou seja, um aumento de 4,5%.

Evolução do consumo de energia por fonte e intensidade energética

Fontes renováveis	2011			2012			2013			Δ 2013/2012
	Litros	MWh	GJ	Litros	MWh	GJ	Litros	MWh	GJ	
Etanol	4.310	8	30	1.700	3	12	3.431	7	24	101,8%
Sub-total de fontes renováveis	4.310	8	30	1.700	3	12	3.431	7	24	101,8%
Fontes não renováveis	2011			2012			2013			Δ 2013/2012
	Litros	MWh	GJ	Litros	MWh	GJ	Litros	MWh	GJ	
Óleo diesel	130.861	467	1.682	82.000	293	1.054	74.978	268	964	-8,6%
Gás natural	1.182.032	12.884	46.383	943.014	10.279	37.004	1.082.511	11.799	42.478	14,8%
Gasolina	11.497	32	115	14.223	39	142	11.253	31	112	-20,9%
Sub-total de fontes não renováveis	1.324.390	13.383	48.180	1.039.237	10.611	38.200	1.168.742	12.098	43.554	12,5%
Fontes não determinadas¹	2011			2012			2013			Δ 2013/2012
	MWh	GJ		MWh	GJ		MWh	GJ		
Eletricidade	45.995	165.582		49.528	178.301		50.451	181.625		1,9%
Sub-total de fontes não determinadas	45.995	165.582		49.528	178.301		50.451	181.625		1,9%
Total de energia consumida		59.387	213.792		60.142	216.513		62.556	225.203	4,0%
Número de passagens equivalentes²		9.891.716,5			11.848.989,0			11.791.800,5		-0,5%
Intensidade energética		0,0060	0,0216		0,0051	0,0183		0,0053	0,0191	4,5%

¹Não é possível determinar a origem da energia elétrica comprada da concessionária, pois ela é gerada de acordo com a matriz elétrica vigente no País, que é sujeita a variações.

²Passagens equivalentes representam diferentes modalidades de atendimento assistenciais realizados pelo Einstein. Para este indicador são considerados apenas os serviços de medicina diagnóstica, os atendimentos nos prontuários e os pacientes internados. Além disso, é feita a ponderação dos valores de passagens para cada uma dessas modalidades de atendimento, já que o tempo de permanência do paciente nas dependências do Einstein difere de acordo com o serviço prestado. Convencionou-se considerar que para os serviços de medicina diagnóstica o tempo médio de permanência do paciente é de 4 horas, para os pacientes atendidos nos prontuários o tempo de permanência é de 4,5 horas e os pacientes internados permanecem por 24 horas.

Emissões e de gases de efeito estufa

A complexidade dos processos de uma instituição de saúde se refletem também nas emissões de gases de efeito estufa (GEE), que provêm de processos como, por exemplo, consumo de energia elétrica, aquecimento de água, refrigeração de ar e atividades de transporte. No Eins-

tein, o total de emissões de gases de efeito estufa cresceu 11,2% de 2012 para 2013. A intensidade de emissões de gases de efeito estufa, número que mede essas emissões considerando o volume de serviços prestados, variou de 1,6 para 1,8 de 2012 para 2013, configurando um aumento de 11,7%. **G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18, G4-EN19, G4-EN20**

Emissão de gases de efeito estufa (em tCO₂e)¹ e intensidade das emissões de gases de efeito estufa

Escopo 1	2011	2012	2013	Δ2013/2012
Aquecedores de passagem, geradores de vapor e cozinha	2.441,5	1.953,9	2.438,4	24,8%
Geradores de emergência	305,6	206,2	160,3	-22,3%
Subtotal de combustão estacionária	2.747,2	2.160,1	2.598,7	20,3%
Veículos de passeio movidos a gasolina	19,3	26,1	20,0	-23,5%
Veículos de passeio movidos a etanol	0,1	0,0	0,0	-
Veículos comerciais leves movidos a óleo diesel	23,7	24,1	22,3	-7,6%
Subtotal de combustão móvel	43,1	50,2	42,3	-15,9%
Óxido nitroso (N ₂ O) dos extintores de incêndio ²	7.648,9	7.220,9	7.113,3	-1,5%
Dióxido de carbono (CO ₂) ³	-	-	4,8	-
Tetrafluoretano (HFC-134a) dos equipamentos de refrigeração e de ar condicionado	55,1	120,9	77,8	-35,7%
Subtotal de emissões fugitivas	7.704,1	7.341,8	7.195,9	-2,0%
Total do escopo 1	10.494,3	9.552,1	9.836,8	3,0%
Escopo 2	2011	2012	2013	Δ2013/2012
Energia elétrica comprada ⁴	1.346,8	3.446,0	4.842,6	40,5%
Subtotal de compra de energia elétrica	1.346,8	3.446,0	4.842,6	40,5%
Total do escopo 2	1.346,8	3.446,0	4.842,6	40,5%
Total de emissões (escopo 1 + escopo 2)	11.841,1	12.998,1	14.679,4	12,9%
Escopo 3	2011	2012	2013	Δ2013/2012
Disposição de resíduos em aterros sanitários ⁵	561,0	0,0	0,0	-
Disposição de resíduos em incineradores	29,0	31,0	116,2	274,7%
Subtotal de resíduos sólidos da operação	590,0	31,0	116,2	274,7%
Viagens de negócio de curta distância (menores que 500 km)	-	29,6	235,5	694,5%
Viagens de negócio de média distância (entre 500 km e 3.700 km)	-	517,0	1.257,6	143,3%
Viagens de negócio de longa distância (maiores que 3.700 km)	-	1.806,8	922,1	-49,0%
Subtotal de viagens de negócio	1.320,0	2.353,4	2.415,2	2,6%
Frota de ônibus fretados para transporte de colaboradores	1.471,7	1.717,5	1.939,8	12,9%
Veículos próprios de colaboradores com direito a estacionamento	1.550,4	1.562,2	1.600,4	2,4%
Subtotal de deslocamento de colaboradores	3.022,2	3.279,6	3.540,2	7,9%
Total do escopo 3	4.932,2	5.664,1	6.071,5	7,2%
Total de emissões de gases de efeito estufa	16.773,3	18.662,2	20.750,9	11,2%
Número de passagens equivalentes⁶	9.891.716,5	11.848.989,0	11.791.800,5	-0,5%
Intensidade das emissões de gases de efeito estufa	1,7	1,6	1,8	11,7%

¹Este relato de emissões de gases de efeito estufa foi elaborado a partir da versão Ferramenta v2013.1 da Ferramenta de Estimativa de Gases de Efeito Estufa para Fontes Intersetoriais (Ferramenta GHG Protocol), desenvolvida pelo Programa Brasileiro GHG Protocol com base nos fatores de emissões definidos pelo IPCC.

²A partir de 2012, o Einstein passou a reportar também as emissões de gases de efeito estufa relacionados ao consumo de óxido nitroso (N₂O). Até 2011, a Ferramenta de Estimativa de Gases de Efeito Estufa para Fontes Intersetoriais (Ferramenta GHG Protocol), desenvolvida pelo Programa Brasileiro GHG Protocol, não incluía o cálculo desse tipo de emissão, mas em 2013 a base histórica de emissões (2009 a 2011) disponível na plataforma do Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol foi ajustada de acordo com o consumo de N₂O no período. A tabela acima já considera esse ajuste.

³A partir de 2013, o Einstein passou a reportar também as emissões de gases de efeito estufa relacionados ao consumo de dióxido de carbono (CO₂). Até 2011, a Ferramenta de Estimativa de Gases de Efeito Estufa para Fontes Intersetoriais (Ferramenta GHG Protocol), desenvolvida pelo Programa Brasileiro GHG Protocol, não incluía o cálculo desse tipo de emissão, passando a contê-lo a partir de 2012.

⁴Os fatores de emissão de gases de efeito estufa associados ao consumo de energia elétrica dependem principalmente da característica da energia disponibilizada para consumo. Fontes de energia termoeletrica (queima de carvão e petróleo) possuem índice de emissão maior do que a matriz hidroelétrica. Esse tipo de energia é gerado especialmente nos períodos de estiação, nos quais os reservatórios ficam abaixo dos níveis históricos, e quando a demanda de consumo é maior do que o potencial de geração. Nos últimos meses de 2012 houve maior uso de energia proveniente de centrais termoeletricas, que utilizam combustíveis fósseis para a geração de energia. Isso contribuiu para um aumento importante do fator de emissão de CO₂, equivalente associado ao consumo de energia elétrica naquele ano.

⁵Os valores referem-se à contribuição dos resíduos dispostos exclusivamente no ano indicado. Os resíduos descartados em 2011 contribuirão com cerca de 2.547 tCO₂e por um período de aproximadamente 65 anos. A partir de 2012, os resíduos comuns passaram a ser encaminhados para aterros sanitários providos de sistema de aproveitamento de gás metano (CH₄). De acordo com o Programa Brasileiro GHG Protocol, esses gases, quando neutralizados, não contabilizam emissões de CO₂ equivalente.

⁶Passagens equivalentes representam diferentes modalidades de atendimento assistenciais realizados pelo Einstein. Para este indicador são considerados apenas os serviços de medicina diagnóstica, os atendimentos nos prontuários e os pacientes internados. Além disso, é feita a ponderação dos valores de passagens para cada uma dessas modalidades de atendimento, já que o tempo de permanência do paciente nas dependências do Einstein difere de acordo com o serviço prestado. Convencionou-se considerar que para os serviços de medicina diagnóstica o tempo médio de permanência do paciente é de 4 horas, para os pacientes atendidos nos prontuários o tempo de permanência é de 4,5 horas e os pacientes internados permanecem por 24 horas.

Consumo de substâncias destruidoras da camada de ozônio (em kg)

Tipo de gás	2011	2012	2013	Δ2013/2012
HFC134a	21,8	93,0	54,4	-41,5%

Efluentes e resíduos

Efluentes e resíduos são preocupações importantes para os serviços de saúde, pois estão presentes em larga escala em processos como, por exemplo, descarte de água e líquidos com carga de produtos químicos, diversos tipos de materiais descartáveis usados em procedimen-

tos médicos e assistenciais, embalagens que acondicionam materiais e equipamentos, além de substâncias infectantes que podem ser prejudiciais às pessoas e ao meio ambiente, se não descartadas corretamente. No Einstein, o volume de resíduos descartados em 2013 aumentou 4,7% em relação ao ano anterior. [G4-EN23](#)

Resíduos gerados por tipo e por método de disposição (em toneladas)¹

Tipo de resíduo	2011	2012	2013	2013/2012	Método de disposição
Resíduo infectante	1.114,0	1.124,2	1.052,5	-6,4%	Desativação eletrotérmica
Resíduo não reciclável	2.293,0	2.363,7	2.135,4	-9,7%	Aterro sanitário
Resíduo reciclável ²	371,2	561,5	1.004,3	78,9%	Reciclagem
Resíduo químico ³	13,0	14,0	58,8	319,8%	Incineração
Rejeito radioativo ⁴	1,0	1,2	2,5	111,2%	Desativação eletrotérmica após decaimento
Total	3.792,2	4.064,7	4.253,5	4,6%	

¹Medição realizada nas Unidades Morumbi, Alphaville, Vila Mariana, Ibirapuera, Jardins, Morato e Perdizes-Higienópolis.

²Em 2013 houve um aumento considerável desse tipo de resíduo devido a um projeto de substituição de pallets de madeira por pallets de plástico no setor de Almoxarifado e também por conta do aumento da quantidade de sucata de obras.

³Em 2013 houve um aumento considerável desse tipo de resíduo devido à adequação à legislação vigente, na qual resíduos que antes eram considerados infectantes passaram a ser descartados como resíduos químicos.

⁴Em 2013 houve um aumento considerável desse tipo de resíduo devido ao aumento do volume de atendimentos realizados pela instituição.

Evolução do volume de resíduos recicláveis (em toneladas)

Tipo de resíduo	2011	2012	2013	Δ2013/2012
Papelão	244,5	167,7	233,8	39,4%
Papel	49,3	109,6	263,3	140,3%
Plástico ¹	30,4	129,7	283,8	118,8%
Metais	44,4	63,2	87,1	37,7%
Materiais de construção	0,0	81,0	36,2	-55,3%
Lixo eletrônico ²	2,6	8,7	11,4	31,0%
Resíduo orgânico ³	–	–	75,1	–
Bitucas de cigarro ⁴	–	0,0	0,1	511,0%
Mantas de TNT ^{4, 5}	–	1,6	13,6	729,3%
Total	371,2	561,5	1.004,3	78,9%
Receita com a venda de recicláveis⁵	R\$ 73.000,00	R\$ 16.900,00	R\$ 34.431,26	103,7%

¹Entre agosto de 2011 e abril de 2012 houve problemas com o descarte de plásticos, o que levou à suspensão da coleta desse material. Por essa razão, cerca de 90 toneladas de plásticos foram descartadas como resíduo comum e dispostas em aterro sanitário.

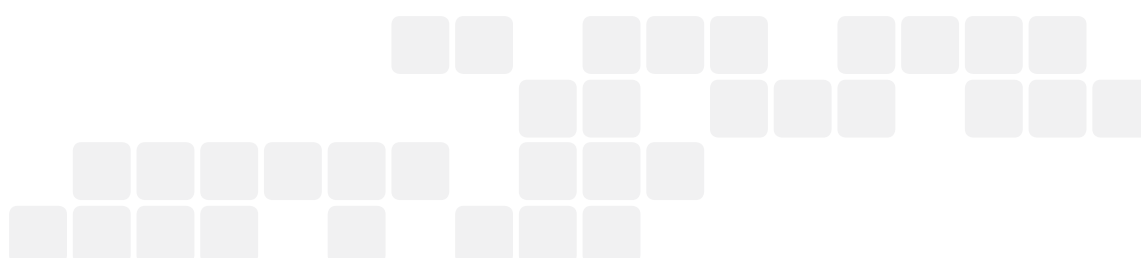
²Até 2011 o monitoramento só considerava o descarte de pilhas, baterias e lâmpadas fluorescentes.

³A partir de outubro de 2013 os resíduos orgânicos originados no preparo dos alimentos servidos aos colaboradores e pacientes passaram a ser encaminhados à compostagem.

⁴O descarte só passou a ser monitorado a partir de 2012.

⁵Espécie de tecido utilizado como envólucro protetor de containers de materiais cirúrgicos estéreis.

⁶A renda obtida é integralmente utilizada em ações sociais na comunidade de Paraisópolis.



DESTAQUES 2013

Paperless (sem papel)

Duas iniciativas em curso no Einstein têm contribuído para a redução do volume de papel utilizado nos atendimentos e nas áreas administrativas.

Os prontos atendimentos das Unidades Perdizes-Higienópolis e Ibirapuera adotaram o prontuário eletrônico em 2012 como projeto-piloto e tornaram-se 100% *paperless* em 2013. A ação, que substitui os tradicionais prontuários impressos, será estendida para todas as Unidades com pronto atendimento e em outras áreas da Unidade Morumbi nos próximos anos.

Foi adotado um novo sistema para impressão de documentos nas áreas administrativas do Einstein. Agora, ao enviar algum documento para impressão, o colaborador deve se dirigir à impressora do andar onde trabalha para, com o crachá, autorizar a impressão. Com essa iniciativa, a expectativa é diminuir consideravelmente o volume de folhas impressas e abandonadas nos equipamentos.

Sucata eletrônica

Graças a uma parceria firmada em 2012 com uma cooperativa de reciclagem especializada na coleta de resíduos eletrônicos (e-lixo), o Einstein reciclou, em 2013, 7,1 toneladas de equipamentos sem utilização, fora de

especificação ou não homologados.

Com o constante avanço tecnológico aplicado ao diagnóstico e assistência na área da saúde, a substituição de equipamentos médico-hospitalares eletrônicos é muito frequente, já que a aquisição de novos implica frequentemente na desativação dos mais antigos. No caso do Einstein, que possui um moderno parque tecnológico, o e-lixo é recolhido bimestralmente ou conforme a necessidade.

Após a coleta pela cooperativa, os resíduos são encaminhados à central de triagem e processamento, onde são desmontados e – de acordo com a característica dos componentes – encaminhados à reciclagem, condicionamento ou tratamento. Considerando que muitos desses equipamentos possuem componentes químicos, tóxicos e até radioativos, o correto descarte é um ponto de atenção para o Einstein, preocupado em garantir uma gestão ambiental responsável.

Benefícios sociais também decorrem dessa ação, pois os cooperados são capacitados para a manutenção de equipamentos eletrônicos e podem trabalhar como técnicos em negócios próprios ou na iniciativa privada.

Mais um biodigestor

A instalação do terceiro biodigestor – equipamento que

Reciclagem de cabeamento estruturado G4-EN33

Um projeto que previu a substituição dos cabos de cobre utilizados ganhou novos contornos quando o Einstein aderiu ao programa Green It, idealizado e mantido pela Furukawa, fornecedora de fibra ótica para a área de TI. O projeto consiste na permuta de sobras de cabos eletrônicos e de energia por cabos novos com o objetivo de racionalizar a utilização de recursos não renováveis. O programa também prevê que os produtos descartados recebam tratamento adequado para não contaminarem o meio ambiente, já que o PVC utilizado para proteção dos cabos contém substâncias tóxicas.

Desenvolvida inicialmente na área de TI, a iniciativa garantiu que 467 kg de materiais de rede de cabeamento estruturado fosse reciclado; evitou que mais de 230 kg de material contaminado por metais pesados fosse para aterros sanitários; reduziu em 44 toneladas a extração de minério de cobre; e reduziu o consumo de energia elétrica em 4,4 mil KWh, energia suficiente para abastecer 30 residências por um mês.

Outras áreas do Einstein cujas fiações necessitem de renovação também devem aderir ao Green It, destinando 100% dos cabos antigos para o programa.

Futuro O pioneirismo do Einstein em práticas sustentáveis será mantido, buscando influenciar o setor. A eficiência na gestão de insumos fará sempre parte da estratégia ambiental da organização que, em 10 anos, pretende ser carbono neutro, ou seja, compensar as emissões de gases de efeito estufa geradas com os serviços prestados.

Empenhado com a melhor gestão de resíduos, o Einstein pretende adotar duas tecnologias inovadoras: um sistema de dutos pneumáticos para o descarte interno de resíduos e um equipamento de plasma para processar esse material.

Os dutos pneumáticos – sistema de movimentação baseado em correntes de ar por meio do qual é possível dispensar o lixo com segurança, já que não sofre queda livre – resolvem a questão da circulação dos resíduos no ambiente hospitalar, que demanda treinamento de mão de obra, expõe colaboradores e pacientes a riscos de contaminação e geram um ambiente menos asséptico.

Já o equipamento de plasma, cuja escala de utilização vem crescendo no Brasil e no mundo, opera a altas temperaturas e tem a função de decompor o lixo e gaseificá-lo quase por completo, reduzindo em 90% o volume de rejeitos e gerando energia que pode retroalimentar a própria máquina.

desidrata resíduos orgânicos, gerando um composto apropriado para envio a usinas de compostagem para produção de adubo orgânico – nas dependências da Unidade Morumbi, vai reduzir o descarte pelo Einstein, pois o novo equipamento tem capacidade de processar 300 kg de resíduos por dia.

Já as autoclaves, que receberiam os resíduos infectantes e eliminariam a característica infectante, não entraram em funcionamento em 2013, como havia sido previsto inicialmente, por razões operacionais, sendo objetivo utilizá-las o mais brevemente possível.

Menos desperdício de alimentos

A meta de reduzir para 8% o desperdício de alimentos no refeitório dos colaboradores da Unidade Morumbi foi alcançada. Com campanhas de conscientização e monitoramentos dos indicadores realizados desde 2008 (quando o índice de desperdício era de 18%), foi possível fechar o ano de 2013 com 7,5% de redução de resíduos orgânicos provenientes da produção do refeitório e do que os colaboradores colocavam no prato, mas não consumiam. A média mensal de desperdício é de 8,5 toneladas, o que corresponde a 80 g/mês por usuário.

Apenas o refugo da produção é encaminhado para

os biodigestores instalados no Einstein. Futuramente, pode-se avaliar a utilização dos resíduos alimentares deixados nos pratos após a refeição dos colaboradores para a produção de material para compostagem, com a revisão do fluxo atual da operação de higienização das bandejas utilizadas no refeitório.

Parcerias com fornecedores

G4-HR10, G4-HR11, G4-SO09, G4-SO10

Preocupada com a corresponsabilidade na cadeia de suprimentos, a área encarregada pela gestão de fornecedores do Einstein tem desenvolvido iniciativas visando garantir a sustentabilidade da organização e a dos parceiros, no que diz respeito a aspectos econômicos, sociais e ambientais.

Na frente ambiental, embora aspectos dessa natureza não sejam ainda determinantes na escolha e cadastro dos parceiros comerciais, há um esforço na busca por empresas que ofereçam produtos com materiais diferenciados e ambientalmente responsáveis e que pratiquem a logística reversa.

Além disso, crescem as proposições de adequações feitas à área de Compras, feitas pelos médicos e demais membros da equipe assistencial ou pelos próprios fornecedores.



Bolsas de álcool gel transformadas em utilidades para o lar ou escritório

G4-EN33

Um exemplo de melhoria no processo de reutilização de materiais foi a parceria firmada entre o Einstein e uma empresa fabricante de bolsas de álcool gel para coleta e reciclagem das embalagens que, após tratamento, transformam-se em plástico granulado, utilizado para confeccionar objetos como cadeiras, vasos e caixas. Cerca de 2.500 unidades de bolsas são consumidas mensalmente e eram descartadas.

O projeto piloto foi implantado na unidade de terapia intensiva. O grande desafio foi criar a logística de segregação do material dos demais resíduos hospitalares. Com o suporte de uma empresa especializada no descarte de embalagens diversificadas – que apoiou a iniciativa, desenvolvendo, sem custo para o Einstein, uma lixeira específica para desprezar a bolsa – a coleta seletiva e o treinamento da equipe assistencial foram bem-sucedidos. O plano agora é expandir a iniciativa para os prontos atendimentos, centros cirúrgicos e demais Unidades.





visão de futuro

carta do presidente

perfil

saúde

conhecimento

retribuição

governança

capital humano

gestão ambiental

making of

diretorias e conselhos

índice GRI

expediente

Sempre em evolução, até nos relatos

Espelho das iniciativas institucionais, o Relatório de Sustentabilidade do Einstein também busca inovação

Há quatro anos, o Einstein publica relatórios de sustentabilidade seguindo as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), instituição holandesa que elabora padrões reconhecidos internacionalmente para esse tipo de relato. A edição 2013 do relatório de sustentabilidade do Einstein segue a versão G4 dessas diretrizes.

Nessa edição, além de responder a todos os indicadores exigidos e prestar informações à sociedade, o Einstein optou por uma estratégia diferente: além de compartilhar as ações ambientais, sociais e de planejamento estratégico realizadas do ano anterior (o que é padrão neste tipo de relato), decidiu também expor – sempre com transparência – os desafios que se avizinham. O capítulo Carta do presidente pinela as conquistas de 2013 e antecipa algumas questões de longo prazo pertinentes à atuação do Einstein.

Construir uma ponte entre o passado, o presente e o futuro – mostrando o que foi feito, como está evoluindo e o que poderá ser realizado adiante – é vital para uma instituição que vise à perenidade. Assim, o capítulo Visão de futuro mostra as tendências sociais e ambientais que estão em curso, de que forma podem impactar a organização e que respostas serão demandas.

Fundamental também é ter foco, metas e solidez para realizar as missões. O relatório de 2013 mostra que, para oferecer um atendimento de excelência em saúde, um centro de ensino e pesquisa que forme mão de obra qualificada, consultores que levem o conhecimento da instituição adiante, além de responsabilidade social e solidariedade, é necessário uma gestão de pessoas humanizada e eficaz, a observância da política de governança e a mitigação dos impactos ambientais.

Por essa razão, o relatório foi dividido em seis capítulos centrais: Saúde, Conhecimento e Retribuição, que são as entregas do Einstein; e Capital humano, Governança e Gestão ambiental, que são os alicerces para essas entregas. O capítulo Perfil mostra, de forma objetiva, como o Einstein está organizado hoje.

Todas as atividades estão interligadas de uma ponta à outra, são indissociáveis e sistêmicas. As equipes se apoiam e colaboram entre si, promovendo uma evolução contínua em prol da prestação de um serviço de qualidade.

Nesta publicação figuram alguns personagens – gente que conta histórias de vivência no Einstein e que mostra que a organização não é uma marca, mas um organismo vivo, construído pelo empenho coletivo. E também, soluções bem-sucedidas que partiram de colaboradores e fornecedores, que foram adotadas e fizeram diferença.

Considerando a capacidade de ouvir do Einstein – que abraça boas práticas e soluções pertinentes, sejam oriundas da liderança, da base, sejam de parceiros comerciais – esta peça de comunicação também propõe um maior diálogo com os públicos de interesse do Einstein.

Materialidade

A escolha do conteúdo de um relatório que segue as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) é pautada por dois aspectos: as atividades da instituição que relata e os temas materiais que rodeiam essa organização e que geram interesse para os públicos de interesse

Para levantar a materialidade, de dezembro de 2013 a janeiro de 2014, o Einstein fez uma identificação dos aspectos materiais e de ou-

tros tópicos – para o setor de saúde, incluindo as questões internas pertinentes à própria atuação, os temas prioritários para os grupos de interesse e as tendências futuras que devem impactar as atividades. A análise de publicações de instituições internacionais de prestígio, como o projeto Sustainability Topics for Sectors – Healthcare Providers, realizado pela própria Global Reporting Initiative (GRI), embasou parte dessa primeira etapa.

Após a identificação dos tópicos que deveriam nortear o relatório, incluindo os aspectos e os conteúdos padrões da Global Reporting Initiative (GRI) e outros específicos da ativi-

dade e do contexto do Einstein, foi realizado um processo de priorização dos aspectos e de outros tópicos relevantes, por meio de consulta aos representantes dos principais públicos de relacionamento e às lideranças internas para ouvir quais temas relevantes eram pertinentes para este relatório de sustentabilidade. O cruzamento entre os temas e a influência sobre as avaliações e decisões dos *stakeholders* definiu a materialidade. **G4-48**

Com isso, foram cumpridas três orientações da versão G4 da norma da Global Reporting Initiative (GRI): a atenção aos princípios para a definição do conteúdo do relatório, aos prin-

Lista de grupos de *stakeholders* engajados pela organização **G4-24**

Público	Método de consulta	Consultas
Gestores	Entrevistas individuais com diretores e superintendentes do Einstein	9
Colaboradores	Painel presencial com processo de votação ao vivo	33
Pacientes	Participação em uma reunião do Conselho Consultivo de Pacientes	9
Líderes da Comunidade de Paraisópolis	Pesquisa <i>on-line</i>	5 44
Médicos	Pesquisa <i>on-line</i>	8
Governo	Consulta a políticas e publicações dos seguintes organismos: ■ Conselho Federal de Medicina (CFM) ■ Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), ■ Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) ■ Financiadora de Estudos e Projetos (Finep), ■ Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (Fapesp), ■ Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) ■ Ministério da Saúde (MS) ■ Organização Mundial da Saúde (OMS)	
ONGs	Consulta a movimentos e publicações das seguintes organizações da sociedade civil: ■ Instituto Saúde e Sustentabilidade ■ Health Care Without Harm ■ Projeto Hospitais Saudáveis (PHS) ■ Healthier Hospital Initiative (HHI) ■ Practice Greenhealth ■ Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano (INDSH)	6
Imprensa	Consulta a publicações dos seguintes veículos de imprensa: ■ Portal Saúde Web ■ Revista El Hospital ■ Revista Guia da Farmácia ■ Revista Healthers ■ Revista Hosp ■ Revista Hospitais Brasil ■ Revista Panorama (ANAHP) ■ Revista Panorama Hospitalar	8
Fornecedores	Pesquisa <i>on-line</i>	72
Conselheiros	Pesquisa <i>on-line</i>	12
Voluntários	Pesquisa <i>on-line</i>	24
Operadoras planos de saúde	Pesquisa <i>on-line</i>	4

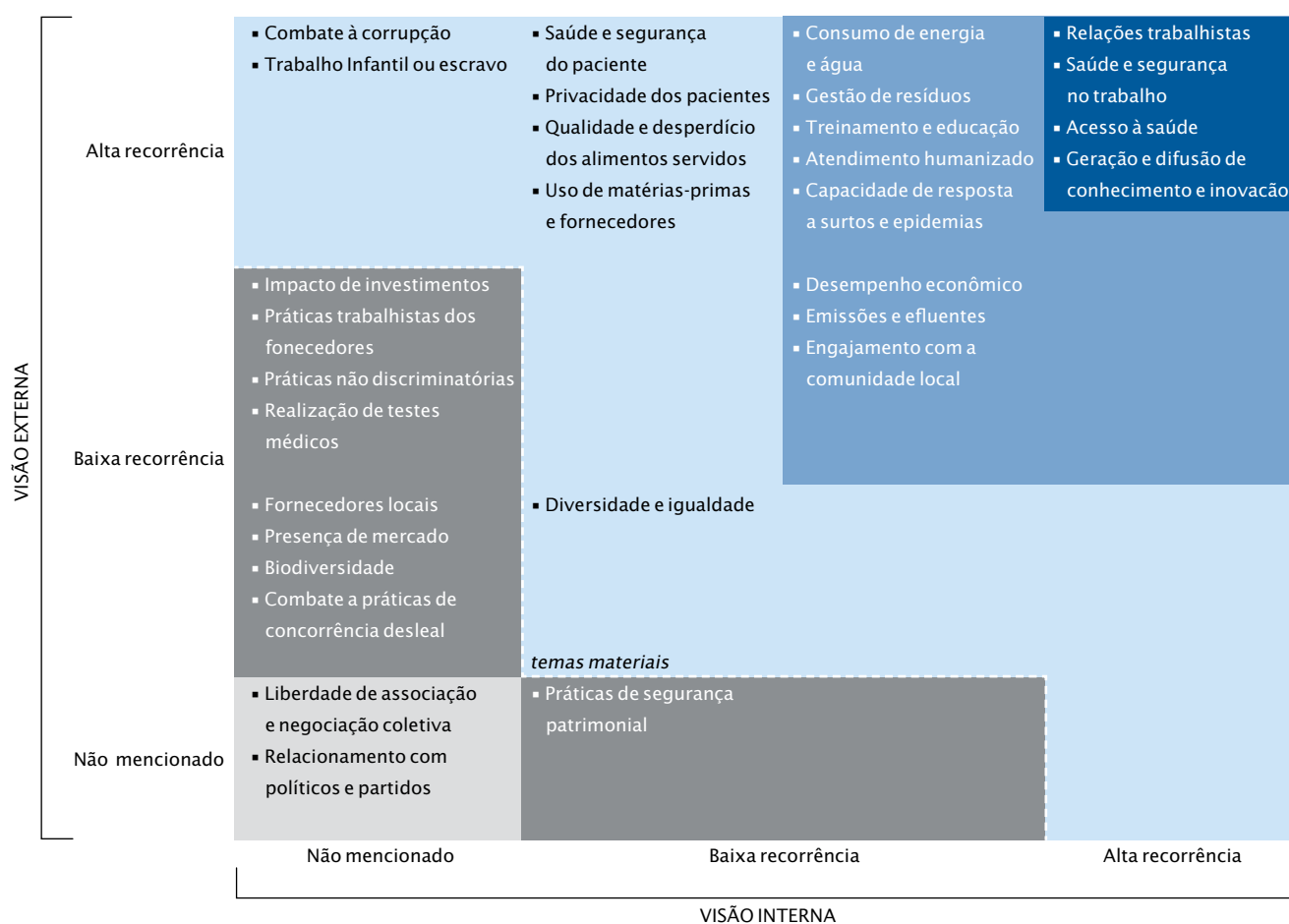
cípios de contexto e inclusão de *stakeholders* e aos princípios da materialidade e inclusão de *stakeholders*. Todos eles integram o documento Diretrizes para Relato de Sustentabilidade e objetivam, fundamentalmente, dar suporte para relatos claros, confiáveis e equilibrados. **G4-18**

O método de consulta empregado para cada *stakeholder* foi definido de acordo com o perfil e com foco no município de São Paulo, onde a maior parte das atividades do Einstein é desenvolvida, buscando maximizar a representatividade dos grupos, conforme tabela abaixo. **G4-24, G4-26**

Após a conclusão do processo de consulta, foi feito um trabalho de identificação dos pon-

tos de vista interno e externo sobre os mesmos assuntos e desenhada uma matriz que cruza os aspectos de maior ou menor interesse interno e externo. O critério adotado para a definição de limite para a classificação de um determinado tema como relevante foi a recorrência durante o processo de consulta.

Todos os temas mencionados de forma significativa pelo público externo foram contemplados pelo conteúdo do relatório, sendo que aqueles apontados como significativamente relevantes por mais de um público externo, e corroborados pela consulta interna, receberam uma cobertura mais ampla, conforme a representação visual da priorização de aspectos mostrada abaixo. **G4-19**



Declaração de materialidade

Esse relato foi submetido à Global Reporting Initiative (GRI) para checagem do nível de aplicação da norma e, após a análise do conteúdo reportado, foi concedido o selo *materiality matters*.



Asseguração externa

Além da verificação da própria Global Reporting Initiative (GRI), o relatório de sustentabilidade do Einstein foi submetido à verificação externa por uma terceira parte com o objetivo

de agregar ainda mais credibilidade ao relato. Essa verificação foi realizada pela empresa Det Norske Veritas (DNV-GL), que atestou o trabalho realizado por meio da declaração abaixo.

Declaração de Garantia DNV



Relatório de Sustentabilidade 2013 da Sociedade Beneficiária Israelita Brasileira Albert Einstein – Versão impressa em português

1. Contexto e responsabilidades

Por solicitação Sociedade Beneficiária Israelita Brasileira Albert Einstein (“Einstein”), a Det Norske Veritas (“DNV”) realizou a verificação independente da versão em português do seu Relatório de Sustentabilidade (“o Relatório”).

O Relatório destina-se aos seus leitores e às partes interessadas no desempenho de sustentabilidade da empresa. O Conselho de Administração do Einstein é responsável por todas as informações e todos os dados fornecidos no Relatório 2013, assim como por todos os processos envolvidos na coleta, na análise e no reporte dessa informação. A responsabilidade da DNV consiste na verificação da qualidade da informação e dos dados fornecidos no Relatório 2013, de acordo com os termos e o escopo estabelecidos pelo Einstein, assim como na elaboração de uma declaração de garantia com base nessa verificação. Esta declaração de garantia é baseada na suposição de que os dados e informações são completos, suficientes e precisos. A DNV não se responsabiliza por qualquer decisão de investimento ou de qualquer outra natureza realizada com base nesta declaração de garantia.

2. Independência

A DNV não foi envolvida na elaboração de qualquer informação contida no Relatório 2013, além desta declaração de garantia. A DNV afirma também a sua independência em relação a favorecimentos, influências ou conflitos de interesse associados com o Einstein ou suas partes interessadas. A DNV não forneceu quaisquer serviços para o Einstein em 2013 que pudessem comprometer sua independência e a imparcialidade de suas conclusões.

3. Escopo e limites da verificação

A verificação abrangeu toda a informação referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2013 e consistiu em um nível moderado de verificação. Os objetivos principais da verificação foram avaliar e assegurar:

- os processos de definição de conteúdo, foco e limites do relatório;
- os processos de coleta e agregação dos dados de sustentabilidade;
- os processos adotados para definição de materialidade, inclusão e resposta às expectativas dos *stakeholders*;
- as políticas, estratégias e desempenho de sustentabilidade;
- a confiabilidade das informações específicas referentes ao desempenho de sustentabilidade. Isto incluiu dados referentes a verificação por amostragem de alguns indicadores de recursos humanos, de meio ambiente e de saúde e segurança do trabalho.

Esta verificação teve como objetivo avaliar e assegurar a informação e os dados referentes à gestão e ao desempenho do Einstein contidos no Relatório 2013. O trabalho realizado pela DNV não teve por objetivo avaliar a eficácia ou a eficiência dos processos de gestão adotados ou a qualidade do desempenho de sustentabilidade, tanto por parte do Einstein como de quaisquer entidades terceiras mencionadas no Relatório. Este parecer não cobre os dados relativos às emissões de gases do efeito estufa (GEE), que serão verificados por outra terceira parte. Os dados e informações econômicas foram avaliados também por outra empresa independente.

4. Abordagem e metodologia da verificação

A DNV é provedora líder de serviços de sustentabilidade, incluindo a verificação dos relatórios de sustentabilidade. Nossos especialistas de avaliação ambiental e social trabalham em mais de 100 países.

Esta verificação foi realizada entre fevereiro e abril de 2014, por profissionais da DNV detentores de qualificações e experiência adequadas, de acordo com o Protocolo de Verificação de Relatórios de Sustentabilidade da DNV (VeriSustain). O VeriSustain fundamenta-se nos princípios e nas diretrizes mais aceitos, incluindo AccountAbility AA1000 Assurance Standard (2008) e as Diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade da GRI.

Assim, o relatório foi avaliado de acordo com os seguintes critérios: aderência aos princípios de materialidade, abrangência, equilíbrio, confiabilidade, inclusão de *stakeholders* e nível de resposta, conforme Protocolo de Verificação de Relatórios de Sustentabilidade da DNV e diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade da GRI, 2013, versão 4.

O trabalho de verificação incluiu as seguintes atividades:

- entrevistas com 15 diretores, gerentes e gestores responsáveis por diversas áreas da empresa, nas sedes administrativas em São Paulo. O propósito dessas entrevistas foi o de confirmar o comprometimento e as prioridades do Einstein relacionadas a sustentabilidade;
- exame e revisão de documentos, dados e outras informações disponibilizadas à DNV;
- análise da evolução dos comprometimentos, estruturas e recursos dedicados à gestão da sustentabilidade;
- análise de políticas, procedimentos e relatórios de desempenho relacionados à sustentabilidade;
- avaliação dos processos para coleta, agregação, validação e reporte de dados de sustentabilidade;
- análise de comunicações internas e externas sobre temas e desempenho de sustentabilidade do Einstein.

5. Conclusões

Na opinião da DNV, o relatório é uma representação adequada da empresa, relacionando a estratégia, as políticas, as atividades e o desempenho de sustentabilidade do Einstein no período coberto por ele.

6. Observações

Sem interferir na nossa opinião de garantia, verificamos as seguintes boas práticas e oportunidades para o Einstein melhorar ainda mais a sua adesão aos princípios de reporte e comunicação de informações de desempenho. A DNV avaliou a adesão do relatório aos seguintes princípios, na escala de “bom”, “aceitável” e “necessita de melhoria”.

Materialidade: Aceitável. Em 2013, o Einstein aprofundou o entendimento dos temas materiais para a gestão da sustentabilidade, através de um processo estruturado de consulta aos *stakeholders*. O Einstein demonstrou processos internos eficazes na definição de temas materiais significativos para as operações. Mas, não é possível identificar no relatório como alguns temas materiais estão integrados aos processos de decisão organizacionais, à estratégia e ao desempenho de sustentabilidade.

Abrangência: Aceitável. O escopo e a abrangência temporal e geográfica do Relatório estão definidos. As limitações no reporte dos indicadores são geralmente indicadas. Em 2013, o Einstein revisou os temas materiais através de novo processo de engajamento com *stakeholders*. Todavia, é necessário continuar aumentando a abordagem de temas materiais e a integralidade dos indicadores reportados.

Inclusão de *stakeholders* e nível de resposta: Aceitável. O processo de engajamento identifica de forma efetiva as expectativas dos *stakeholders* e envolve representantes do público interno e de sete categorias de partes interessadas externas, incluindo publicações das mesmas. O Einstein possui diferentes formas de interação com as suas partes interessadas. A DNV recomenda que o Einstein considere a extensão na representatividade dos *stakeholders* envolvidos no processo de materialidade.

Confiabilidade: Aceitável. A confiabilidade dos dados é adequada, mas as fontes de informações são diversas. A DNV recomenda que o Einstein continue a aprimorar o processos de coleta de forma automática/sistêmica, aumentando a confiabilidade dos dados.

Equilíbrio: Aceitável. O Einstein apresenta desafios de sustentabilidade nas seções “futuro” no relatório, mas precisa continuar a melhorar o equilíbrio das informações apresentadas ao longo do relatório referente ao ano de relato do mesmo.

Ana Cristina Campos Marques
Gerente do projeto

Raphael Leite
Verificador

Natasha D'Silva
Controle de qualidade

Det Norske Veritas, São Paulo, 12 de abril de 2014.



visão de futuro

carta do presidente

perfil

saúde

conhecimento

retribuição

governança

capital humano

gestão ambiental

making of

diretorias e conselhos

índice GRI

expediente





visão de futuro

carta do presidente

perfil

saúde

conhecimento

retribuição

governança

capital humano

gestão ambiental

making of

diretorias e conselhos

índice GRI

expediente

Presidentes de Honra

Ema Gordon Klabin Z'L
Manoel Tabacow Hidal Z'L
Jozef Fehér Z'L
Joseph Safra

Diretoria Eleita

Mandato: de 6/12/2010 até 6/12/2016

Claudio Luiz Lottenberg
Presidente

Alexandre Roberto Ribenboim Fix

Vice-presidente

Claudio Schvartsman

Vice-presidente

Dominique José Einhorn

Vice-presidente

Eduardo Zlotnik

Vice-presidente

Flávio Tarasoutchi

Vice-presidente

Henri Philippe Reichstul

Vice-presidente

Nelson Wolosker

Vice-presidente

Sidney Klajner

Vice-presidente

Mesa Diretora

Mandato: de 6/12/2010 até 6/12/2016

Reynaldo André Brandt

Presidente

Claudio Thomaz Lobo Sonder

Vice-presidente

Elias Knobel

Vice-presidente

Mario Arthur Adler

Vice-presidente

Nelson Hamerschlak

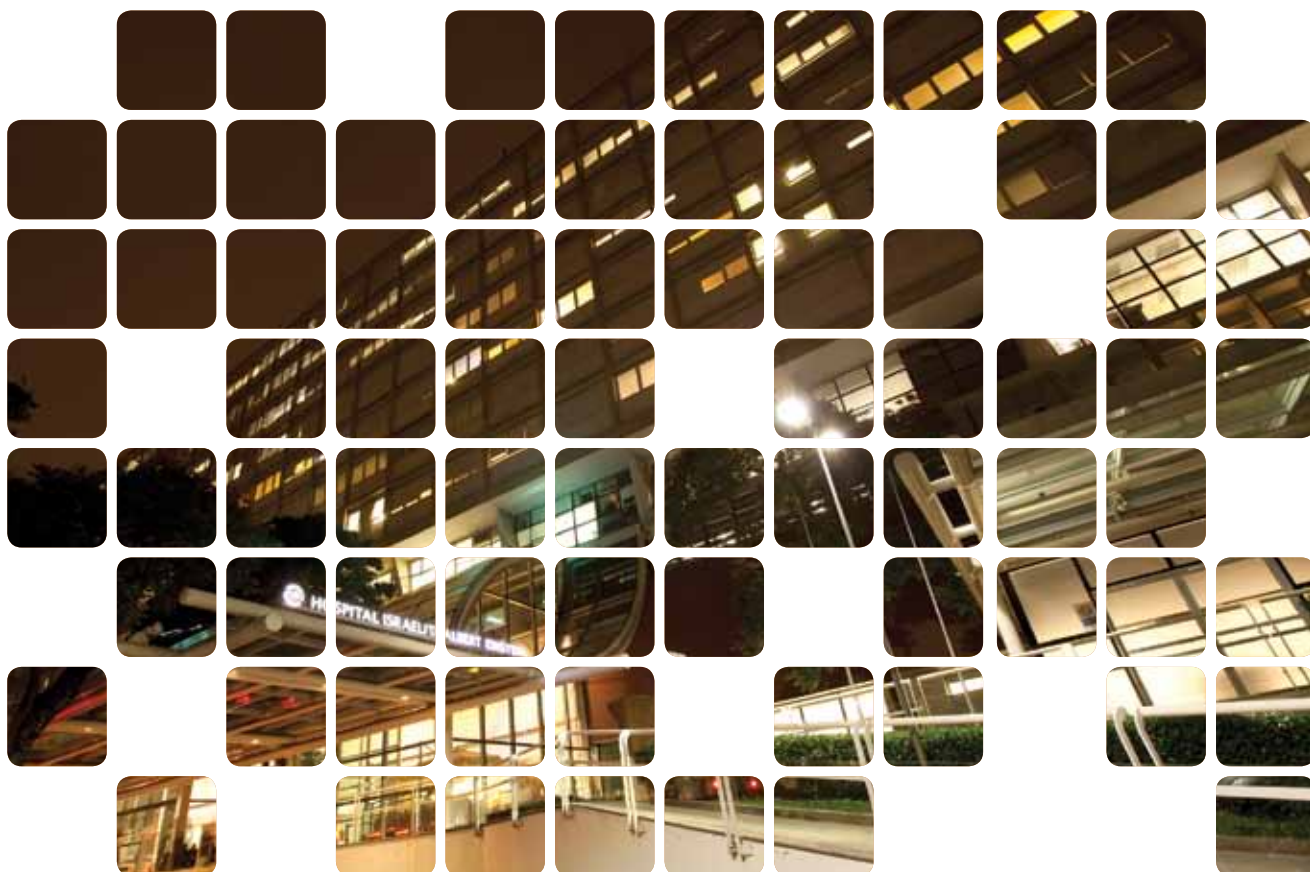
Vice-presidente

Andrea Sandro Calabi

Charles Siegmund Rothschild

Claudio Luiz da Silva Haddad

Luiz Gastão Mange Rosenfeld



Mesa do Conselho Deliberativo

Mandato: de 6/12/2010 até 6/12/2016

Reynaldo André Brandt

Presidente

Claudio Thomaz Lobo Sonder

Vice-presidente

Elias Knobel

Vice-presidente

Mario Arthur Adler

Vice-presidente

Nelson Hamerschlak

Vice-presidente

Conselho Fiscal

Mandato: de 6/12/2010 até 6/12/2016

Israel Vainboim

Gilberto Maktas Meiches

Jacob Jacques Gelman

Michael Edgar Perlman

Roberto Bielawski

Membros do 1º terço do Conselho Deliberativo

Mandato: de 6/12/2010 até 6/12/2016

Abramo Douek

Alberto Bitran

Alberto Finkiel

Alberto Goldenberg

André Friedheim

Antonio Luiz de Vasconcellos Macedo

Arnaldo José Ganc

Arthur Rothman

Benjamin Steinbruch

Bernardo Parnes

Claudio Roberto Deutsch

Claudio Schwartsman

Claudio Szajman

Dan Oizerovici

David Salomão Lewi

Dominique José Einhorn

Dora Selma Fix Ventura

Eduardo Cukierman

Eduardo Len

Eduardo Weltman

Elias Knobel

Fabio Topczewski

Flavio Murachovsky

Gilberto Maktas Meiches

Helio Korkes

Isac Neumark

Israel Vainboim

Jack Leon Terpins

Jaime Spitzcovsky

Jayme Bobrow

Jorge Wilhelm

Julio Serson

Laercio Alberto Rosemberg

Leivi Abuleac

Leo Kryss

Luci Black Tabacow Hidal

Luiz Gastão Mangue Rosenfeld

Luiz Roberto Zitron

Marcelo Blay

Marcelo Wajchenberg

Marcos Arbaitman

Marcos Karniol

Mario Grinblat

Mario Ruhman

Mauricio Wajngarten

Mauro Rabinovitch

Michael Edgar Perlman

Milton Glezer

Milton Steinman

Nelson Hamerschlak

Oskar Kaufmann

Pedro Custódio de Mello Borges

Ricardo Goldstein

Ricardo Kaufmann

Sergio Daniel Simon

Sergio Kuzniec

Sergio Podgaec

Sergio Rosenthal

Simão Augusto Lottenberg

Victor Strassmann

Membros do 2º terço do Conselho Deliberativo

Mandato: de 3/12/2012 até 3/12/2018

Abram Topczewski

Alberto Alain Gabbai

Alberto Blay

Alice D'Agostini Deutsch

Amit Nussbacher

Anna Maria Andrei Fichmann

Antonio Eduardo Pereira Pesaro

Ari Stiel Radu Halpern

Benno Enijsman

Bento Fortunato Cardoso dos Santos

Carlos Vicente Serrano Junior

Celso Lafer

Charles Siegmund Rothschild

Claudio Arnaldo Len

Claudio Mifano

Eduardo de Campos Werebe
 Eduardo Tabacow Hidal
 Eduardo Zlotnik
 Fabio Schvartsman
 Fernando Bacal
 Fernando Fix
 Flavio Roberto Huck
 Flavio Steinwurz
 Guilherme Ary Plonski
 Guilherme Carvalhal Ribas
 Gustavo Caserta Lemos
 Hallim Feres Junior
 Henri Armand Slezzynger
 Henry Philippe Reichstul
 Ida Sztamfater
 Jacyr Pasternak
 Jaime Zaladek Gil
 Jaques Pinus
 João Carlos Guedes Sampaio Goes
 Jorge Thomaz Weil
 Jose Mauro Kutner
 Manuel Mindlin Lafer
 Marcelo Giovanni Perlman
 Marcelo Katz
 Marcelo Langer Wroclawski
 Marcio Abrahão
 Marcos Knobel
 Marcos Lederman
 Mauricio Kurc
 Meyer Joseph Nigri
 Michel Levy
 Moises Cohen
 Morris Dayan
 Octavio J. Aronis
 Oren Smaletz
 Ricardo Botticini Peres
 Roberto Luiz Leme Klabin
 Roberto Ruhman
 Rubens Brandt
 Sandra Sandacz
 Sidney Glina
 Silvio Eduardo Bromberg
 Sueli Dicker Unikowsky
 Telma Sobolh
 Victor Nudelman

Membros do 3º terço do Conselho Deliberativo

Mandato: de 26/11/2007 até 26/11/2014

Andre Villela Lomar Z'L (Falecido em 18/4/2013)
 Jacob Kublikowski Z'L (Falecido em 13/5/2013)
 Abraham Pfeferman
 Abram Abe Szajman

Albert Holzhacker
 Alexandre Roberto Ribenboim Fix
 Alvaro Marques Figueiredo Filho
 Amancio Ramalho Junior
 Ana Maria Malik
 Andrea Sandro Calabi
 Antonio Henrique B. Cunha Bueno
 Aron Diamant
 Beni Moreinas Grinblat
 Beny Lafer
 Betty Knobel
 Bruno Laskowsky
 Carlos Eduardo Czeresnia
 Carlos Rettmann
 Claudia Maria Costin
 Claudio Luiz da Silva Haddad
 Claudio Thomaz Lobo Sonder
 Daniel Feldman Pollak
 David Diesendruck
 David Feffer
 David Zylbersztajn
 Decio Goldfarb
 Edgar H. Ascher
 Edilio Mattei Junior
 Elvira Moreira de Magalhaes
 Eugenio Vago
 Evelin Diana Goldenberg M. M. Costa
 Fernando Kasinski Lottenberg
 Flavio Tarasoutchi
 Gertrudes Rose Mary Barmak
 Helena Slinger Chachamovits
 Henrique Grunspun
 Hilton Waksman
 Ita Pfeferman Heilberg
 Jacob Jacques Gelman
 Jayme Brasil Garfinkel
 Jayme Kow
 João Paulo Salomão
 Jose Carlos Evangelista
 Jose Ribas Milanez de Campos
 Leib Grinspun
 Leonardo M. Posternak
 Lygia Kauffmann Rabinovich
 Mailson F. da Nobrega
 Manes Roberto Erlichman
 Moise Yacoub Safra
 Moises Skitnevsky
 Nelson Wolosker
 Nydia Strachman Bacal
 Ophir Irony
 Paulo Helio Monzillo
 Paulo Kovesi
 Pedro Luiz Mangabeira Albernaz
 Pedro Paulo Porto Junior
 Ramy Moscovici

Raul Pedro Penteado Meyer
 Roberto Bielawski
 Roberto Naum Franco Morgulis
 Rudolf Uri Hutzler
 Samuel Seibel
 Samy Tarnovschi
 Sergio B. Wey
 Sidney Klajner
 Tauba Gitla Abuhab
 Zilda Vera Suelotto Murányi Kiss
 Wilson Roberto Sendyk

Membros permanentes do Conselho Deliberativo

Idel Aronis Z'L (Falecido em 24/5/2009)
 Jacob Ures Z'L (Falecido em 12/3/2008)
 Jacob Werebe Z'L (Falecido em 31/10/2010)
 Gert Kaufmann Z'L (Falecido em 5/5/2011)
 Moyses Cutin Z'L (Falecido em 19/1/2012)
 Moyses Levy Z'L (Falecido em 17/1/2012)

Abrão Elias Frankel
 Artur Bielawski
 Boris Tabacof
 Carlos Schuartz
 Claudio Luiz Lottenberg
 Elioia Zukerman
 Israel Schachnik
 Jairo Tabacow Hidal
 José Goldenberg
 Joseph Saфра
 Mario Arthur Adler
 Milly Tepermann
 Reynaldo André Brandt
 Roberto Kaminitz
 Ronaldo M. Eberhardt
 Samuel Szwarc
 Victor Schubsky

Diretoria do Conselho Consultivo

Moyses Levy Z'L (Falecido em 17/1/2012)

Jose Pinus
Presidente

Israel Schachnik
Vice-presidente
 Moris Chansky
Vice-presidente
 Roberto Kaminitz
Vice-presidente
 Rosinha Goldfarb

Vice-presidente

Samuel Szwarc

Vice-presidente

Victor Schubsky

Vice-presidente

Artur Bielawski

Vice-presidente

Victor Strassmann

Secretário

Guido Faiwichow

Secretário

Membros do Conselho Consultivo

Jorge Feldmann Z'L (Falecido em 29/11/2008)
 Idel Aronis Z'L (Falecido em 24/5/2009)
 Samuel Lafer Z'L (Falecido em 19/10/2009)
 Isaac Mayer Mielnik Z'L (Falecido em 13/6/2010)
 Gert Kaufmann Z'L (Falecido em 5/5/2011)
 Abraham Kasinski Z'L (Falecido em 9/2/2012)
 Francisco Gotthilf Z'L (Falecido em 28/5/2012)
 Naum Kusminsky Z'L (Falecido em 23/8/2012)
 Jose Schechtmann Z'L (Falecido em 18/9/2013)

Antonio Luiz de Vasconcellos Macedo
 Anuar Mitri Maluli
 Mario Fleck (convidado)
 Celso Ferreira
 Charles Siegmund Rothschild
 Davi Korn
 Edy B. Cunha Bueno
 Fani M. Aronis
 Freidi Neumark
 Helio Korkes
 Isaías Raw
 Marco E. Matalon
 Marcos Arbaitman
 Nelson Kasinski
 Ricardo Aun
 Ronaldo Michael Eberhardt
 Sol Masijah

Superintendência Executiva

Henrique Sutton de Sousa Neves

Superintendente Geral

Alberto Hideki Kanamura

Superintendente do Instituto Israelita de Responsabilidade Social Albert Einstein

Carlos Kazume Oyama

Diretor de Suprimentos e Logística

Claudia Garcia de Barros

Diretora de Prática Assistencial, Qualidade, Segurança e Meio Ambiente

Deise de Almeida

Diretora Comercial e de Marketing

Felipe Spinelli de Carvalho

Superintendente de Ensino do Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa Albert Einstein

Fernando Augusto Rodrigues Leão Filho

Diretor de Finanças

George Hebert de Azevedo Santos

Diretor de Engenharia e Manutenção

José Henrique Germann Ferreira

Superintendente do Instituto Israelita de Consultoria e Gestão Albert Einstein

Luís Roberto Natel de Almeida

Superintendente de Medicina Diagnóstica e Preventiva

Luiz Vicente Rizzo

Superintendente de Pesquisa do Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa Albert Einstein

Miguel Cendoroglo Neto

Superintendente do Hospital Israelita Albert Einstein

Miriam do Carmo Branco da Cunha

Diretora de Recursos Humanos e Serviços

Oscar Fernando Pavão dos Santos

Diretor de Prática Médica

Ricardo da Silva Santoro

Diretor de Tecnologia da Informação

Departamento de Voluntários

Telma Sobolh

Presidente

Sueli Dicker Unikowsky

Vice-presidente

Sandra Sandacz

Vice-presidente

Ivelisa Portella Maron

Vice-presidente

Seida Englander

Coordenadora-Geral

Gertrudes Rose Mary Levy Barmak

Tesoureira

Tauba Gitla Abuhab

Tesoureira

Elvira Moreira Magalhães

Tesoureira

Myriam Haber

Secretária

Rachel Reichhardt

Secretária



visão de futuro

carta do presidente

perfil

saúde

conhecimento

retribuição

governança

capital humano

gestão ambiental

making of

diretorias e conselhos

índice GRI

expediente



ALBERT EINSTEIN

visão de futuro

carta do presidente

perfil

saúde

conhecimento

retribuição

governança

capital humano

gestão ambiental

making of

diretorias e conselhos

índice GRI

expediente

ALBERT EINSTEIN

Conteúdos padrão gerais

Indicador	Pergunta	Resposta/Página	Verificação externa
Estratégia e Análise			
G4-01	Apresente uma declaração do decisor mais graduado da organização.	Esta resposta encontra-se na página 15.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Perfil organizacional			
G4-02	Apresente uma descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	Esta resposta encontra-se na página 10.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-03	Relate o nome da organização.	Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-04	Relate as principais marcas, produtos e serviços.	O Einstein possui como focos estratégicos a assistência à saúde, medicina diagnóstica, ensino e pesquisa, consultoria em gestão hospitalar e responsabilidade social.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-05	Relate a localização da sede da organização.	A sede do Einstein está localizada na cidade de São Paulo.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-06	Relate o número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais a suas principais operações estão localizadas ou que são especificamente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.	O Einstein opera apenas no Brasil.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-07	Relate a natureza da propriedade e forma jurídica da organização.	O Einstein é uma sociedade civil sem fins lucrativos.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-08	Relate os mercados em que a organização atua.	Esta resposta encontra-se na página 105.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-09	Relate o porte da organização.	Esta resposta encontra-se na página 18.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-10	Compilação dos indicadores de perfil.	Esta resposta encontra-se na página 18.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-11	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	Os acordos de negociação coletiva abrangem todos os colaboradores (100%). Não há processos formais para identificação de operações em que o direito de exercer a liberdade de associação e negociação coletiva possa ser ameaçado.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-12	Descreva a cadeia de fornecedores da organização.	Esta resposta encontra-se na página 19.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-13	Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório.	Esta resposta encontra-se na página 18.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-14	Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.	O planejamento estratégico e a gestão de risco das atividades do O Einstein são orientados pelo Princípio da Precaução, presente na atenção e cuidado com pacientes, na gestão ambiental, no desenvolvimento profissional e benefícios aos funcionários, na área de pesquisa e inovação e nas relações com as comunidades, descritas ao longo de todo o relatório.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-15	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	Esta resposta encontra-se na página 19.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-16	Liste a participação em associações e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização.	Esta resposta encontra-se na página 19.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Aspectos materiais identificados e limites.			
G4-17	Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas e relate se alguma não foi coberta pelo relatório.	O Einstein concentra suas atividades em apenas uma entidade, coberta integralmente em suas demonstrações financeiras.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-18	Explique o processo e a implementação adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos.	Esta resposta encontra-se na página 84.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-19	Liste todos os Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	Esta resposta encontra-se na página 84 e 106.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-20	Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização.	Esta resposta encontra-se na página 106.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-21	Para cada Aspecto material, relate seu limite fora da organização.	Esta resposta encontra-se na página 106.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-22	Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	Não houve reformulações referentes a fusões ou aquisições, mudanças no período ou ano-base, natureza do negócio. Métodos de medição, quando alterados, foram identificados e justificados nos próprios indicadores.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.

Indicador	Pergunta	Resposta/Página	Verificação externa
G4-23	Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites de Aspecto.	Não houve reformulações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites de Aspecto.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Engajamento de Stakeholders			
G4-24	Apresente uma lista de grupos de stakeholders engajados pela organização.	Esta resposta encontra-se na página 83.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-25	Relate a base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento.	O Einstein utiliza como base para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento os públicos que influenciam, ou são influenciados, diretamente na execução de suas atividades, incluindo pacientes, líderes da comunidade paraísopolis, médicos, reguladores, organizações da sociedade civil, imprensa, fornecedores, conselheiros, voluntários e operadoras de planos de saúde.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-26	Relate a abordagem adotada pela organização para envolver os stakeholders.	Esta resposta encontra-se na página 84.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-27	Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações.	Esta resposta encontra-se na página 106.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Perfil do relatório			
G4-28	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas.	As informações apresentadas no Relatório compreendem o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2013.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-29	Data do relatório anterior mais recente.	O relatório anterior mais recente, referente ao ano de 2012, foi publicado em 2013.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios.	Anual.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-31	Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	Informações adicionais ou esclarecimentos sobre o conteúdo deste relatório poderão ser solicitados pelo site www.einstein.br , na página Fale Conosco, ou pelo e-mail relatorio@einstein.br .	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-32	Relate a opção "de acordo" escolhida pela organização, o sumário de Conteúdo da GRI para a opção escolhida e apresente a referência ao Relatório de Verificação Externa.	Opção "de acordo" – Abrangente.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-33	Relate a política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.	O Einstein possui como prática a submissão de seu relatório à verificação externa por uma empresa independente da organização e com competência comprovada nos temas em questão e em práticas de verificação. A empresa responsável pela verificação externa tem o relacionamento com o Einstein limitado ao fornecimento de serviços de assecuração externa.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Governança			
G4-34	Relate a estrutura de governança da organização.	Esta resposta encontra-se na página 56.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-35	Relate o processo usado para a delegação de autoridade sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais pelo mais alto órgão de governança para executivos seniores e outros empregados.	Esta resposta encontra-se na página 54.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-36	Relate se a organização designou um ou mais cargos e funções de nível executivo como responsável pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais e se esses responsáveis se reportam diretamente ao mais alto órgão de governança.	Esta resposta encontra-se na página 54.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-37	Relate os processos de consulta usados entre os stakeholders e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais.	Esta resposta encontra-se na página 54.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-38	Relate a composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês.	Esta resposta encontra-se na página 54.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-39	Relate se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo.	O presidente da Mesa Diretora é eleito pelo Conselho Deliberativo, não recebe remuneração e não exerce atividade executiva.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-40	Relate os processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês, bem como os critérios adotados para selecionar e nomear os membros do mais alto órgão de governança.	A Diretoria Eleita e a Mesa Diretora, mais altos órgãos de governança, assim como os membros dos comitês, são eleitos pelos membros do Conselho Consultivo, que por sua vez são eleitos em Assembleia Geral dos associados da Sociedade. Os membros dos órgãos de governança	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.

Indicador	Pergunta	Resposta/Página	Verificação externa
		são médicos com intensa atividade na organização e profissionais conceituados de diversos setores da economia do país.	
G4-41	Relate os processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse. Relate se conflitos de interesse são revelados aos stakeholders.	Esta resposta encontra-se na página 54.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-42	Relate os papéis desempenhados pelo mais alto órgão de governança e pelos executivos seniores no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais da organização.	Esta resposta encontra-se na página 54.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-43	Relate as medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do mais alto órgão de governança.	Esta resposta encontra-se na página 54.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-44	Relate os processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais.	Esta resposta encontra-se na página 54.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-45	Relate o papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais.	Esta resposta encontra-se na página 54.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-46	Relate o papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos econômicos, ambientais e sociais.	Esta resposta encontra-se na página 62.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-47	Relate com que frequência o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais.	Esta resposta encontra-se na página 62.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-48	Relate o órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os Aspectos materiais sejam abordados.	Esta resposta encontra-se na página 83.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-49	Relate o processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança.	Esta resposta encontra-se na página 63.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-50	Relate a natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao mais alto órgão de governança e o(s) mecanismo(s) adotado(s) para abordá-las e resolvê-las.	Esta resposta encontra-se na página 56.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-51	Relate as políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a executivos seniores.	Esta resposta encontra-se na página 69.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-52	Relate o processo adotado para a determinação da remuneração.	Esta resposta encontra-se na página 69.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-53	Relate como opiniões dos stakeholders são solicitadas e levadas em conta em relação à remuneração.	Esta resposta encontra-se na página 61.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-54	Relate a proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que a organização possua operações significativas e a remuneração média anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país.	O Einstein considera esta informação confidencial.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-55	Relate a proporção entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que possua operações significativas e o aumento percentual médio da remuneração anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país.	O Einstein considera esta informação confidencial.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.

Indicador	Pergunta	Resposta/Página	Verificação externa
Ética e integridade			
G4-56	Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	Esta resposta encontra-se na página 56.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-57	Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento.	Esta resposta encontra-se na página 63.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
G4-58	Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional.	Esta resposta encontra-se na página 63.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.

Conteúdos padrão específicos

Aspectos materiais, conforme listado no G4-19	Forma de gestão e indicadores	Detalhe do indicador	Resposta/Página	Omissões	Verificação externa
Categoria econômica					
Desempenho econômico	G4-EC01	Valor econômico direto gerado e distribuído.	Esta resposta encontra-se na página 58.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Desempenho econômico	G4-EC02	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas.	Esta resposta encontra-se na página 10.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Desempenho econômico	G4-EC03	Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício da organização.	Foi implantado, em julho de 2011, um plano de previdência privada que pode ser contratado por todos os colaboradores em regime de CLT já a partir do primeiro dia de trabalho. O Einstein negociou com os bancos contratados a concessão de vantagens aos colaboradores, como isenção de taxa de carregamento e possibilidade de continuar com o plano caso o funcionário venha a se desligar da instituição.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Desempenho econômico	G4-EC04	Assistência financeira recebida do governo.	Esta resposta encontra-se na página 60.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Categoria ambiental					
Materiais	G4-EN01	Materiais usados, discriminados por peso ou volume.		Devido à natureza do serviço prestado, e a variedade de materiais envolvidos, o Einstein não possui processos para cálculo de materiais usados.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Materiais	G4-EN02	Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem.	Os materiais disponibilizados para assistência ao paciente seguem as regulamentações vigentes que limitam o uso de material reciclável. Porém, estão sendo estabelecidas parcerias com fornecedores em busca de possibilidades.	O percentual de insumos reciclados usados na fabricação dos principais serviços da organização não está disponível. A metodologia para este cálculo será avaliada para os próximos anos.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Energia	G4-EN03	Consumo de energia dentro da organização.	Esta resposta encontra-se na página 74.	O Einstein não possui atualmente cálculo energia por tipo de consumo, tampouco vende energia.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Energia	G4-EN04	Consumo de energia fora da organização.	Esta resposta encontra-se na página 74.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Energia	G4-EN05	Intensidade energética.	Esta resposta encontra-se na página 74.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Energia	G4-EN06	Redução do consumo de energia.	Esta resposta encontra-se na página 74.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.

Aspectos materiais, conforme listado no G4-19	Forma de gestão e indicadores	Detalhe do indicador	Resposta/ Página	Omissões	Verificação externa
Energia	G4-EN07	Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços.	Esta resposta encontra-se na página 74.		encontra-se na página 85. O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Água	G4-EN08	Total de retirada de água por fonte.	Esta resposta encontra-se na página 74.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Água	G4-EN09	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água.	Toda a água consumida é proveniente da rede de distribuição da concessionária estadual.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Água	G4-EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada.	O Einstein não recicla ou reutiliza a água após o seu uso, sendo esta destinada, após tratamento, a rede de esgotos da cidade de São Paulo. Vale ressaltar que na Unidade Morumbi existem 5 tanques para captação de água de chuva com capacidade de 700 m³ cada um. Estima-se de que 70% do volume de água captado por esse meio é utilizado ou fica disponível para a rede de combate a incêndio (<i>sprinklers</i>) e 30% do volume de água captado é utilizado para irrigação de jardins.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Emissões	G4-EN15	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1).	Esta resposta encontra-se na página 76.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Emissões	G4-EN16	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2).	Esta resposta encontra-se na página 76.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Emissões	G4-EN17	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3).	Esta resposta encontra-se na página 76.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Emissões	G4-EN18	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE).	Esta resposta encontra-se na página 76.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Emissões	G4-EN19	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE).	Esta resposta encontra-se na página 76.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Emissões	G4-EN20	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO).	Esta resposta encontra-se na página 76.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Emissões	G4-EN21	Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas.		O Einstein não possui atualmente processos para mensuração das emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas. A metodologia para este cálculo será avaliada para os próximos anos.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Efluentes e resíduos	G4-EN22	Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação.	100% da água descartada pelo Einstein é coletada pela rede de esgoto da cidade de São Paulo.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Efluentes e resíduos	G4-EN23	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição.	Esta resposta encontra-se na página 77.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Efluentes e resíduos	G4-EN24	Número total e volume de vazamentos significativos.	Não houve derramamentos significativos a serem reportados.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Efluentes e resíduos	G4-EN25	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da convenção	Os resíduos não são transportados para outros países, sendo tratados localmente conforme determinam as legislações pertinentes.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.

Aspectos materiais, conforme listado no G4-19	Forma de gestão e indicadores	Detalhe do indicador	Resposta/ Página	Omissões	Verificação externa
		da basileia2, anexos i, ii, iii e viii, e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente.			
Efluentes e resíduos	G4-EN26	Identificação, tamanho, status de proteção e valor da biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados significativamente afetados por descargas e drenagem de água realizados pela organização.	Não há corpos d'água ou <i>habitats</i> significamente afetados pelos resíduos do Einstein.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Avaliação ambiental de fornecedores	G4-EN32	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais.	O Einstein não adota, de forma estruturada, critérios ambientais para selecionar fornecedores, embora vários projetos sejam desenvolvidos e alguns aspectos ambientais entrem no processo de avaliação dos fornecedores.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Avaliação ambiental de fornecedores	G4-EN33	Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito.	Esta resposta encontra-se na página 78.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Mecanismos de queixas e reclamações relativas a impactos ambientais	G4-EN34	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	Em 2013 foi firmado um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) junto à Secretaria do Verde e do Meio Ambiente do Município de São Paulo por conta da supressão de 5 árvores durante a ampliação das edificações da Unidade Morumbi. Também em 2013 ocorreu uma fiscalização policial originada de uma denúncia de acondicionamento e uso inadequado de produtos químicos. O processo envolvendo tais produtos foi revisto, as medidas corretivas foram implementadas e o inquérito foi arquivado.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Categoria social. Subcategoria: Práticas trabalhistas e trabalho decente					
Emprego	G4-LA01	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região.	Esta resposta encontra-se na página 66.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Emprego	G4-LA02	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização.	Esta resposta encontra-se na página 107.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Emprego	G4-LA03	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após uma licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero.	Esta resposta encontra-se na página 108.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Relações trabalhistas	G4-LA04	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva.	Não há prazo mínimo, mas sempre é feita a notificação antecipada de mudanças operacionais, mesmo que não seja especificada nos acordos de negociação coletiva. As informações são disponibilizadas em veículos		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.

Aspectos materiais, conforme listado no G4-19	Forma de gestão e indicadores	Detalhe do indicador	Resposta/ Página	Omissões	Verificação externa
			de comunicação específicos, além de um canal de atendimento ao funcionário.		
Saúde e segurança no trabalho	G4-LA05	Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho.	100% dos colaboradores são representados por comitês formais de segurança e saúde, como a CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes).		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Saúde e segurança no trabalho	G4-LA06	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero.	Esta resposta encontra-se na página 109.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Saúde e segurança no trabalho	G4-LA07	Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação.	As atividades desenvolvidas no Einstein, como em outros estabelecimentos destinados aos cuidados a saúde, apresentam risco por exposição a agentes biológicos transmissíveis (Tuberculose, HIV/AIDS, hepatite B e C, etc.), riscos ergonômicos (LER/Dort) e psicossociais (estresse). Não há um indicador específico para monitoramento de cada tipo de exposição, mas a instituição acompanha, por exemplo, a frequência de acidentes com material biológico originados de materiais perfurocortantes, que em 2013 foi de 5,76 acidentes por milhão de horas trabalhadas, ante um índice de 6,53 em 2012 e de 6,66 em 2011.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Saúde e segurança no trabalho	G4-LA08	Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos.	Não há acordos formais realizados com o sindicato referente à segurança e saúde.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Treinamento e educação	G4-LA09	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.	Esta resposta encontra-se na página 68.	A discriminação por gênero e categoria funcional não está disponível para este ano e será inclusa nos próximos relatórios.	O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Treinamento e educação	G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria.	O Einstein atualmente não possui um programa específico para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Treinamento e educação	G4-LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional.	Desde 2011, praticamente 100% dos funcionários são avaliados (em 2013, o número exato foi 99,8%).		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.

Aspectos materiais, conforme listado no G4-19	Forma de gestão e indicadores	Detalhe do indicador	Resposta/ Página	Omissões	Verificação externa
Diversidade e igualdade de oportunidade	G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	Esta resposta encontra-se na página 110.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Igualdade de remuneração para mulheres e homens	G4-LA13	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes.	Esta resposta encontra-se na página 111.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas	G4-LA16	Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	Além das informações constantes na página 111, cabe reportar que em 2013 foram impetradas 83 ações trabalhistas nas quais o Einstein figura como réu.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Categoria social. Subcategoria: Direitos humanos					
Trabalho infantil	G4-HR05	Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil.	Não foram identificados operações e fornecedores com risco de ocorrência de trabalho infantil.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Trabalho forçado ao análogo ao escravo	G4-HR06	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo.	Não foram identificados operações e fornecedores com risco de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Avaliação de fornecedores em direitos humanos	G4-HR10	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos.	Esta resposta encontra-se na página 79.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Avaliação de fornecedores em direitos humanos	G4-HR11	Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito.	Esta resposta encontra-se na página 79.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Categoria social. Subcategoria: Sociedade					
Comunidades locais	G4-SO01	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local.	As operações do Einstein atendem à necessidade de serviços de saúde identificadas nas comunidades e pelas próprias características impactam positivamente esses locais. Além do acompanhamento inerente à operação dos serviços prestados, a entrada do Einstein em uma nova localidade é feita em consonância com o que determinam as legislações vigentes em cada localidade.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Comunidades locais	G4-SO02	Operações com impactos negativos significativos reais	O Einstein não identificou em 2013 operações com impactos negativos		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.

Aspectos materiais, conforme listado no G4-19	Forma de gestão e indicadores	Detalhe do indicador	Resposta/ Página	Omissões	Verificação externa
Categoria social. Subcategoria: Sociedade					
		e potenciais nas comunidades locais.	significativos reais e potenciais nas comunidades locais.		encontra-se na página 85.
Combate a corrupção	G4-SO03	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados.	Não há uma avaliação específica com foco em corrupção. No entanto, a área de Controle e <i>Compliance</i> atua em questões pontuais quando recebe uma notificação ou, de alguma forma, identifica um evento que possa caracterizar uma fraude/corrupção. Além disso, são realizadas revisões periódicas nos principais controles, por meio de auditorias internas, como forma de assegurar o cumprimento das Políticas e diretrizes da instituição.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Combate a corrupção	G4-SO04	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.	Os procedimentos de combate à corrupção estão detalhados no código de conduta da empresa, que é difundido aos colaboradores por meio de comunicados e treinamentos periódicos.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Combate a corrupção	G4-SO05	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas.	Não houve casos confirmados de corrupção em 2013. Em caso de confirmação, as situações são levadas ao conhecimento do presidente, da Diretoria Eleita e do Comitê de Ética. Havendo informações que permitam, são investigados e, caso comprovados, são tomadas medidas administrativas ou encaminhados ao Comitê de Ética para decisão.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade	G4-SO09	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade.	Esta resposta encontra-se na página 79.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade	G4-SO10	Impactos negativos significativos reais e potenciais da cadeia de fornecedores na sociedade e medidas tomadas a esse respeito.	Esta resposta encontra-se na página 79.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade	G4-SO11	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	Esta resposta encontra-se na página 111.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Saúde e segurança do cliente	G4-PR01	Percentual de categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias.	Devido à natureza dos serviços oferecidos o Einstein não possui processos para mensurar o percentual de categorias para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.
Saúde e segurança do cliente	G4-PR02	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo	O Einstein avalia como será o processo de coleta e monitoramento deste indicador.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.

Aspectos materiais, conforme listado no G4-19	Forma de gestão e indicadores	Detalhe do indicador	Resposta/ Página	Omissões	Verificação externa
Categoria social. Subcategoria: Sociedade					
Privacidade do cliente	G4-PR08	de vida, discriminados por tipo de resultado. Número total de queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.	Nenhuma reclamação comprovada foi registrada.		O item foi submetido a verificação externa. A Declaração de Verificação encontra-se na página 85.

G4-08 - Mercados em que a organização atua

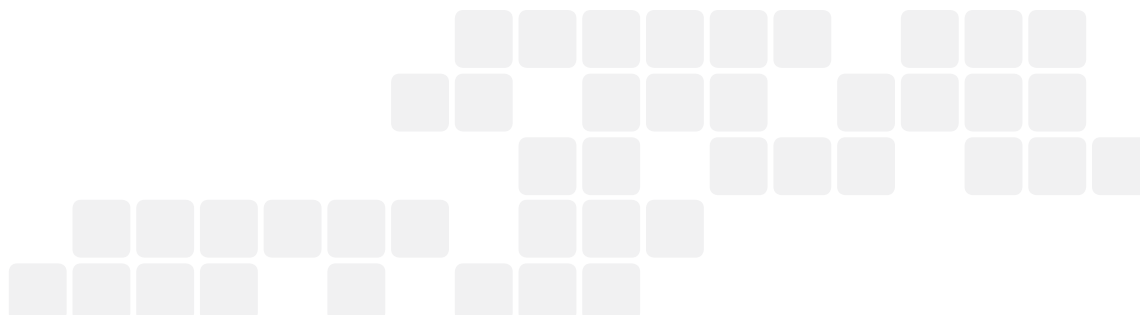
Nome	Endereço	Bairro	O que oferece
Assistência Médica Ambulatorial Hospital Campo Limpo – Fernando Mauro P. da Rocha	Rua Teresa Mouco de Oliveira, s/nº, 3º andar	Campo Limpo	Atendimento ambulatorial, procedimentos básicos (inalação, medicação, curativos, suturas, etc.), dispensação de medicamentos
Assistência Médica Ambulatorial Jardim Pirajussara	Avenida Amadeu da Silva Samelo, nº 423	Jardim Faria Lima	Atendimento ambulatorial, procedimentos básicos (inalação, medicação, curativos, suturas, etc.), dispensação de medicamentos
Assistência Médica Ambulatorial Paraisópolis	Rua Silveira Sampaio, nº 160	Fazenda Morumbi	Atendimento ambulatorial, procedimentos básicos (inalação, medicação, curativos, suturas, etc.), dispensação de medicamentos
Assistência Médica Ambulatorial Vila Prel – Professor Antônio Bernardes de Oliveira	Rua Teresa Maia Pinto, nº 11	Vila Prel	Atendimento ambulatorial, procedimentos básicos (inalação, medicação, curativos, suturas, etc.), dispensação de medicamentos
Centro de Apoio Psicossocial Adulto III Paraisópolis	Rua Silveira Sampaio, nº 270	Fazenda Morumbi	Acompanhamento multiprofissional especializado e intensivo para pessoas com grave sofrimento psíquico
Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch – M'Boi Mirim	Estrada do M'Boi Mirim, nº 5.203	Parque do Lago	Atendimento hospitalar, pronto atendimento
Programa Einstein na Comunidade de Paraisópolis	Rua Manoel Antônio Pinto, nº 210	Paraisópolis	Atendimento ambulatorial, promoção social
Unidade Alphaville	Avenida Juruá, nº 706	Alphaville Industrial	Pronto atendimento, atendimento ambulatorial, medicina diagnóstica
Unidade Básica de Saúde Alto do Umuarama	Rua Odemis, nº 468	Jardim Umuarama	Atendimento ambulatorial, ações de saúde coletivas
Unidade Básica de Saúde Campo Limpo	Rua Jorge Ozi, nº 211	Jardim Catanduva	Atendimento ambulatorial, ações de saúde coletivas
Unidade Básica de Saúde Campo Limpo – Dr. Francisco Scalamandre Sobrinho (Arrastão)	Rua Doutor Joviano Pacheco Aguirre, nº 255	Campo Limpo	Atendimento ambulatorial, ações de saúde coletivas
Unidade Básica de Saúde Jardim das Palmas	Rua Francisco de Sales, nº 10	Palmas	Atendimento ambulatorial, ações de saúde coletivas
Unidade Básica de Saúde Jardim Helga	Rua Tomás de Araújo, nº 53	Jardim Helga	Atendimento ambulatorial, ações de saúde coletivas
Unidade Básica de Saúde Jardim Mitsutani	Rua Frei Xisto Teuber, nº 50	Jardim Mitsutani	Atendimento ambulatorial, ações de saúde coletivas
Unidade Básica de Saúde Jardim Olinda	Rua Canori, nº 190	Jardim Olinda	Atendimento ambulatorial, ações de saúde coletivas
Unidade Básica de Saúde Paraisópolis I	Rua Melchior Giola, nº 300	Paraisópolis	Atendimento ambulatorial, ações de saúde coletivas
Unidade Básica de Saúde Paraisópolis II	Rua Pasquale Gallupi, nº 951	Paraisópolis	Atendimento ambulatorial, ações de saúde coletivas
Unidade Básica de Saúde Paraisópolis III	Rua Silveira Sampaio, nº 660	Fazenda Morumbi	Atendimento ambulatorial, ações de saúde coletivas
Unidade Básica de Saúde Parque Arariba	Rua Francisco Soares, nº 81	Jardim Ingá	Atendimento ambulatorial, ações de saúde coletivas
Unidade Básica de Saúde Parque Regina	Rua Melo Coutinho, nº 260	Parque Regina	Atendimento ambulatorial, ações de saúde coletivas
Unidade Básica de Saúde Vila Prel – Professor Antônio Bernardes de Oliveira	Rua Teresa Maia Pinto, nº 11	Vila Prel	Atendimento ambulatorial, ações de saúde coletivas
Unidade Cidade Jardim	Avenida Magalhães de Castro, nº 12.000 (Shopping Cidade Jardim – 5º piso)	Cidade Jardim	Medicina diagnóstica
Unidade Ipiranga	Avenida Presidente Tancredo	Vila Nancy	Ensino

G4-08 - Mercados em que a organização atua

Nome	Endereço	Bairro	O que oferece
	Neves, nº 180		
Unidade Ibirapuera	Avenida República do Líbano, nº 501	Ibirapuera	Pronto atendimento, medicina diagnóstica
Unidade Jardins	Avenida Brasil, nº 953	Jardim América	Medicina diagnóstica
Unidade Morato	Avenida Professor Francisco Morato, nº 4.293	Vila Sônia	Ensino, pesquisa
Unidade Morumbi	Avenida Albert Einstein, nº 627	Jardim Leonor	Atendimento hospitalar, pronto atendimento, atendimento ambulatorial, medicina diagnóstica, ensino, pesquisa, consultoria
Unidade Paulista	Avenida Paulista, nº 37, 15º andar	Bela Vista	Ensino
Unidade Perdizes-Higienópolis	Rua Apicás, nº 85	Perdizes	Atendimento hospitalar (Hospital-dia), pronto atendimento, atendimento ambulatorial, medicina diagnóstica
Unidade Vila Mariana	Rua Madre Cabrini, nº 462	Vila Mariana	Atendimento hospitalar, atendimento ambulatorial, promoção social

G4-20 e 21 - Aspectos materiais, limites dentro e fora organização

Aspectos materiais	O aspecto é material dentro da organização?	O aspecto é material fora da organização?	Possui alguma limitação específica dentro ou fora da organização?
Combate a corrupção	Sim	Sim, fornecedores	Não
Trabalho Infantil ou escravo	Não	Sim, fornecedores	Não
Saúde e segurança do paciente	Sim	Não	Não
Privacidade dos pacientes	Sim	Não	Não
Qualidade e desperdício dos alimentos servidos	Sim	Não	Não
Uso de matérias primas e fornecedores	Sim	Não	Não
Diversidade e igualdade	Sim	Sim, fornecedores	Não
Consumo de energia e água	Sim	Sim, fornecedores	Não
Gestão de Resíduos	Sim	Sim, fornecedores	Não
Treinamento e educação	Sim	Não	Não
Atendimento humanizado	Sim	Não	Não
Capacidade de resposta a surtos e epidemias	Sim	Não	Não
Desempenho econômico	Sim	Não	Não
Emissões e Efluentes	Sim	Sim, fornecedores	Não
Engajamento com a comunidade local	Sim	Não	Não
Relações trabalhistas dentro da organização	Sim	Não	Não
Saúde e segurança no trabalho dentro da organização	Sim	Não	Não
Acesso a saúde	Sim	Não	Não
Geração e difusão de conhecimento e inovação	Sim	Não	Não



G4-19 e 27 - Tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e medidas adotadas para abordar esses tópicos no processo de relatá-las

Temas levantados	Como foi endereçado no relatório	Gestores	Colab.	Pacientes	Médicos	Fornec.	Volunt.	Governo	Imprensa	ONGs	Líderes da Com. Paraisópolis	Conselh.	Operadoras Planos de Saúde
Combate a corrupção	Cap. Governança			sim	sim	sim	sim	sim			sim	sim	sim
Trabalho Infantil ou escravo	Cap. Governança			sim	sim	sim	sim				sim	sim	sim
Saúde e segurança do paciente	Cap. Saúde	sim		sim	sim	sim	sim	sim			sim	sim	sim
Privacidade dos pacientes	Cap. Saúde	sim	sim		sim	sim					sim	sim	
Qualidade e desperdício dos alimentos servidos	Cap. Saúde			sim	sim	sim	sim			sim		sim	sim
Uso de matérias primas e fornecedores	Cap. Meio Ambiente	sim	sim		sim	sim	sim		sim	sim	sim	sim	sim
Diversidade e igualdade	Cap. Capital Humano	sim		sim			sim				sim	sim	
Consumo de energia e água	Cap. Meio Ambiente	sim	sim	sim			sim		sim	sim	sim		sim
Gestão de Resíduos	Cap. Meio Ambiente	sim	sim	sim	sim	sim	sim	sim		sim	sim	sim	sim
Treinamento e educação	Cap. Capital Humano	sim		sim	sim	sim	sim		sim		sim	sim	sim
Atendimento humanizado	Cap. Saúde	sim	sim	sim	sim	sim	sim	sim			sim	sim	sim
Capacidade de resposta a surtos e epidemias	Cap. Saúde	sim		sim	sim	sim	sim	sim	sim		sim	sim	
Desempenho econômico	Cap. Governança	sim	sim		sim	sim	sim					sim	
Emissões e Efluentes	Cap. Meio Ambiente	sim	sim	sim			sim				sim		sim
Engajamento com a comunidade local	Cap. Retribuição	sim	sim	sim				sim		sim	sim		
Relações trabalhistas dentro da organização	Cap. Capital Humano	sim			sim	sim	sim	sim	sim			sim	sim
Saúde e segurança no trabalho dentro da organização	Cap. Saúde	sim	sim	sim	sim	sim	sim		sim			sim	sim
Acesso a saúde	Cap. Retribuição	sim	sim	sim		sim	sim	sim	sim	sim	sim		sim
Geração e difusão de conhecimento e inovação	Cap. Conhecimento	sim	sim	sim	sim	sim	sim	sim			sim	sim	

G4-LA02 - Benefícios concedidos

Benefício	Colaborador em tempo integral	Colaborador em tempo parcial	Colaborador temporário	Existe alguma restrição?
Seguro saúde	Sim	Sim	Não	Não.
Assistência odontológica	Sim	Sim	Não	Não.
Seguro de vida	Sim	Sim	Não	Não.
Licença maternidade	Sim	Sim	Não	Sim. Apenas colaboradoras do sexo feminino são elegíveis.
Licença paternidade	Sim	Sim	Não	Sim. Apenas colaboradores do sexo masculino são elegíveis.
Previdência privada	Sim	Sim	Não	Sim. Estagiários não são elegíveis.
Creche	Sim	Sim	Não	Sim. Apenas colaboradoras com filhos até 2 anos e 11 meses são elegíveis.
Auxílio creche	Sim	Sim	Não	Sim. Apenas colaboradoras com filhos até 5 anos e 11 meses são elegíveis.
Check-up executivo	Sim	Sim	Não	Sim. Apenas colaboradores com cargos a partir de gerente (ou equivalente) são elegíveis.
Ticket refeição	Sim	Não	Não	Sim. Apenas colaboradores (inclusive estagiários) com carga horária a partir de 7h/dia são elegíveis.
Ticket alimentação	Sim	Sim	Não	Sim. Estagiários não são elegíveis.
Vale transporte	Sim	Sim	Não	Sim. Estagiários não são elegíveis.
Ônibus fretado	Sim	Sim	Não	Sim. Estagiários não são elegíveis.
Estacionamento	Sim	Sim	Não	Sim. Apenas colaboradores com cargos a partir de coordenador (ou equivalente), colaboradores que atuam no

G4-LA02 - Benefícios concedidos

Benefício	Colaborador em tempo integral	Colaborador em tempo parcial	Colaborador temporário	Existe alguma restrição?
				período noturno, pessoas com deficiência e colaboradoras que possuem filhos na creche são elegíveis.
Convênio farmácia	Sim	Sim	Não	Sim. Estagiários não são elegíveis.
Programa de orientação pessoal	Sim	Sim	Não	Sim. Estagiários não são elegíveis.

G4-LA03 - Taxa de retenção após licenças maternidade e paternidade

Licença maternidade	2011	2012	2013 ¹	Δ 2013/2012
Colaboradoras que usufruíram da licença maternidade	282	325	344	5,8%
Colaboradoras cujo fim da licença maternidade ocorreu no mesmo ano do afastamento	195	206	226	-9,7%
Colaboradoras cujo fim da licença maternidade ocorreu no ano seguinte ao do afastamento	87	119	118	-0,8%
Colaboradoras cujo fim da licença maternidade ocorreu no mesmo ano do afastamento e que retornaram ao trabalho	195	206	226	9,7%
Colaboradoras cujo fim da licença maternidade ocorreu no ano seguinte ao do afastamento e que retornaram ao trabalho	87	119	–	–
Taxa de retenção após licença maternidade	100,0%	100,0%	65,7%	
Licença paternidade	2011	2012	2013 ¹	Δ 2013/2012
Colaboradores que usufruíram da licença paternidade	111	101	111	9,9%
Colaboradores cujo fim da licença paternidade ocorreu no mesmo ano do afastamento	111	101	110	8,9%
Colaboradores cujo fim da licença paternidade ocorreu no ano seguinte ao do afastamento	0	0	1	–
Colaboradores cujo fim da licença paternidade ocorreu no mesmo ano do afastamento e que retornaram ao trabalho	111	101	110	8,9%
Colaboradores cujo fim da licença paternidade ocorreu no ano seguinte ao do afastamento e que retornaram ao trabalho	0	0	–	–
Taxa de retenção após licença paternidade	100,0%	100,0%	99,1%	

¹Não é possível aferir o volume de retorno de colaboradoras e colaboradores cujo fim da licença maternidade/paternidade ocorrerá nos primeiros meses de 2014. Portanto, as taxas de retenção após licenças maternidade e paternidade do ano de 2013 certamente serão modificadas após a publicação deste relatório.

G4-LA06 - Total de óbitos por gênero e local de trabalho

Local de trabalho	2011		2012		2013		Δ 2013/2012	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Paraisópolis								
Programas Governamentais								
Unidade Alphaville								
Unidade Cidade Jardim ¹								
Unidade Externa ²								
Unidade Externa Home Care ³								
Unidade Morato								
Unidade Ibirapuera								
Unidade Externa Interior de SP ²								
Unidade Jardins								
Unidade Morumbi								
Hospital Municipal								
Dr. Moysés Deutsch – M'Boi Mirim								
Unidade Paulista ⁴								
Unidade Perdizes-Higienópolis								
Unidade Rebouças								
Unidade Ribeirão Preto								
Unidade Ipiranga ⁵								
Unidade Vila Mariana								
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

¹A Unidade Cidade Jardim iniciou as atividades em 7/1/2013.

²Os colaboradores que atuam nas Unidades Externa e Externa Interior de SP realizam coleta de materiais para exames em clínicas-clientes localizadas em várias regiões da cidade de São Paulo (Unidade Externa) e de cidades do interior de SP (Externa Interior de SP).

³Os colaboradores que atuam na Unidade Externa Home Care realizam atendimento de pacientes em domicílio.

⁴A Unidade Paulista iniciou as operações em 25/6/2012.

⁵A Unidade Ipiranga iniciou as operações em 12/8/2013 e destina-se exclusivamente a atividades de treinamento.

G4-LA06 - Total de lesões¹ por gênero e local de trabalho

Local de trabalho	2011		2012		2013 ²	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Paraisópolis	1	7	0	5	3	1
Programas Governamentais	9	74	5	66	14	98
Unidade Alphaville	2	1	0	2	2	5
Unidade Cidade Jardim ³	0	0	0	0	0	0
Unidade Externa ⁴	0	0	0	0	0	0
Unidade Externa Home Care ⁵	0	0	0	0	0	0
Unidade Morato	1	1	0	1	0	1
Unidade Ibirapuera	1	2	0	7	3	11
Unidade Externa Interior de SP ⁴	0	0	0	0	0	0
Unidade Jardins	1	2	0	0	0	3
Unidade Morumbi	59	176	43	125	75	193
Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch – M'Boi Mirim	1	1	1	2	1	2
Unidade Paulista ⁶	0	0	0	0	0	0
Unidade Perdizes-Higienópolis	3	2	3	1	6	11
Unidade Rebouças	0	0	0	0	0	0
Unidade Ribeirão Preto	0	0	0	0	0	0
Unidade Ipiranga ⁷	0	0	0	0	0	0
Unidade Vila Mariana	5	34	1	10	5	25
Total	83	300	53	219	109	350

¹Foram consideradas todas as lesões em acidentes típicos e de trajeto que requereram, no mínimo, primeiros socorros.

²A partir de 2013 passaram a ser computados também os acidentes de trajeto não registrados externamente por meio de algum documento legal (boletim de ocorrência, por exemplo), bastando o relato do colaborador para ser feito o registro interno.

³A Unidade Cidade Jardim iniciou as atividades em 7/1/2013.

⁴Os colaboradores que atuam nas Unidades Externa e Externa Interior de SP realizam coleta de materiais para exames em clínicas clientes localizadas em várias regiões da cidade de São Paulo (Unidade Externa) e de cidades do interior de SP (Externa Interior de SP).

⁵Os colaboradores que atuam na Unidade Externa Home Care realizam atendimento de pacientes em domicílio.

⁶A Unidade Paulista iniciou as operações em 25/6/2012.

⁷A Unidade Ipiranga iniciou as operações em 12/8/2013 e destina-se exclusivamente a atividades de treinamento.

G4-LA06 - Total de doenças ocupacionais por gênero e local de trabalho

Local de trabalho	2011		2012		2013	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Paraisópolis	0	0	0	0	0	0
Programas Governamentais	0	0	0	0	0	0
Unidade Alphaville	0	0	0	0	0	0
Unidade Cidade Jardim ¹	0	0	0	0	0	0
Unidade Externa ²	0	0	0	0	0	0
Unidade Externa Home Care ³	0	0	0	0	0	0
Unidade Morato	0	0	0	0	0	0
Unidade Ibirapuera	0	0	0	0	0	0
Unidade Externa Interior de SP ²	0	0	0	0	0	0
Unidade Jardins	0	0	0	0	0	0
Unidade Morumbi	0	0	0	0	0	0
Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch – M'Boi Mirim	0	0	0	0	0	0
Unidade Paulista ⁴	0	0	0	0	0	0
Unidade Perdizes-Higienópolis	0	0	0	0	0	0
Unidade Rebouças	0	0	0	0	0	0
Unidade Ribeirão Preto	0	0	0	0	0	0
Unidade Ipiranga ⁵	0	0	0	0	0	0
Unidade Vila Mariana	0	0	0	0	0	1
Total	0	0	0	0	0	1

¹A Unidade Cidade Jardim iniciou as atividades em 7/1/2013.

²Os colaboradores que atuam nas Unidades Externa e Externa Interior de SP realizam coleta de materiais para exames em clínicas-clientes localizadas em várias regiões da cidade de São Paulo (Unidade Externa) e de cidades do interior de SP (Externa Interior de SP).

³Os colaboradores que atuam na Unidade Externa Home Care realizam atendimento de pacientes em domicílio.

⁴A Unidade Paulista iniciou as operações em 25/6/2012.

⁵A Unidade Ipiranga iniciou as operações em 12/8/2013 e destina-se exclusivamente a atividades de treinamento.

G4-LA06 - Total de dias perdidos¹ por gênero e local de trabalho

Local de trabalho	2011		2012		2013 ²	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Paraisópolis	–	–	0	0	161	3
Programas Governamentais	–	–	125	347	24	994
Unidade Alphaville	–	–	0	29	3	57
Unidade Cidade Jardim ³	–	–	0	0	0	0
Unidade Externa ⁴	–	–	0	0	0	0
Unidade Externa Home Care ⁵	–	–	0	0	0	0
Unidade Morato	–	–	0	12	0	8
Unidade Ibirapuera	–	–	189	14	20	76
Unidade Externa Interior de SP ⁴	–	–	0	0	0	0
Unidade Jardins	–	–	0	0	0	0
Unidade Morumbi	–	–	588	770	1.137	1.812
Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch – M'Boi Mirim	–	–	0	0	0	0
Unidade Paulista ⁶	–	–	0	0	0	0
Unidade Perdizes-Higienópolis	–	–	0	9	201	17
Unidade Rebouças	–	–	0	0	0	0
Unidade Ribeirão Preto	–	–	0	0	0	0
Unidade Ipiranga ⁷	–	–	0	0	0	0
Unidade Vila Mariana	–	–	0	199	5	180
Total	–	–	902	1.380	1.551	3.147

¹São considerados dias civis e a contagem dos dias perdidos começa no dia do acidente. Foram consideradas todas as lesões em acidentes típicos e de trajeto que requereram, no mínimo, primeiros socorros.

²A partir de 2013 passaram a ser considerados também os afastamentos previdenciários, ou seja, passou-se a considerar todo o período de afastamento e não apenas os 14 primeiros dias.

³A Unidade Cidade Jardim iniciou as atividades em 7/1/2013.

⁴Os colaboradores que atuam nas Unidades Externa e Externa Interior de SP realizam coleta de materiais para exames em clínicas clientes localizadas em várias regiões da cidade de São Paulo (Unidade Externa) e de cidades do interior de SP (Externa Interior de SP).

⁵Os colaboradores que atuam na Unidade Externa Home Care realizam atendimento de pacientes em domicílio.

⁶A Unidade Paulista iniciou as operações em 25/6/2012.

⁷A Unidade Ipiranga iniciou as operações em 12/8/2013 e destina-se exclusivamente a atividades de treinamento.

G4-LA12 - Total de colaboradores por categoria de acordo com gênero, raça e faixa etária

Conceito	Classificação	Superintendente				Liderança (gerente/coordenador)				Técnico				Administrativo				Operacional			
		2011	2012	2013	2013/2012	2011	2012	2013	2013/2012	2011	2012	2013	2013/2012	2011	2012	2013	2013/2012	2011	2012	2013	2013/2012
Gênero	Homens	13	11	12	9%	113	125	130	4%	1.733	1.822	1.857	2%	801	838	897	7%	269	248	251	1%
	Mulheres	3	3	3	0%	178	210	210	0%	3.723	4.095	4.269	4%	1.523	1.592	1.740	9%	1.194	1.251	1.262	1%
	Total	16	14	15	7%	291	335	340	1%	5.456	5.917	6.126	4%	2.324	2.430	2.637	9%	1.463	1.499	1.513	1%
Raça	Amarela	3	2	2	0%	4	12	6	-50%	50	79	103	30%	6	6	8	33%	1	3	2	-33%
	Branca	13	12	13	8%	279	314	321	2%	4.730	5.035	5.181	3%	1.725	1.764	1.843	4%	811	811	801	-1%
	Indígena	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-
	Negra	0	0	0	-	3	2	3	50%	137	189	208	10%	136	189	224	19%	161	206	214	4%
	Parda	0	0	0	-	5	7	10	43%	539	614	634	3%	457	471	562	19%	490	479	496	4%
	Total	16	14	15	7%	291	335	340	1%	5.456	5.917	6.126	4%	2.324	2.430	2.637	9%	1.463	1.499	1.513	1%
Faixa etária	Até 18 anos	0	0	0	-	0	0	0	-	1	0	0	-	2	3	5	67%	6	17	20	18%
	Entre 19 e 35 anos	0	0	0	-	60	65	68	5%	3.365	3.663	3.754	2%	1.725	1.791	1.912	7%	826	805	795	-1%
	Entre 36 e 60 anos	14	12	12	0%	226	263	263	0%	2.052	2.213	2.339	6%	589	627	714	14%	618	664	680	2%
	Com 61 anos ou mais	2	2	3	50%	5	7	9	29%	38	41	33	-20%	8	9	6	-33%	13	13	18	38%
	Total	16	14	15	7%	291	335	340	1%	5.456	5.917	6.126	4%	2.324	2.430	2.637	9%	1.463	1.499	1.513	1%

G4-LA13 - Proporção de salário base entre homens e mulheres

Classificação	2011		2012		2013	
	Média salarial ¹	Variação salarial ²	Média salarial ¹	Variação salarial ²	Média salarial ¹	Variação salarial ²
Homens	R\$ 6.437,95	58,0%	R\$ 6.884,00	58,4%	R\$ 7.259,67	55,4%
Mulheres	R\$ 4.074,19		R\$ 4.346,00		R\$ 4.671,79	

¹Proporcionalizada para uma jornada de trabalho de 220 horas mensais.

²Quanto o maior salário é maior que o menor salário

G4-LA16 - Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal¹

	2011	2012	2013	Δ 2013/2012
Queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas por meio de mecanismos formais (processadas e solucionadas) ²	582	717	775	8,1%

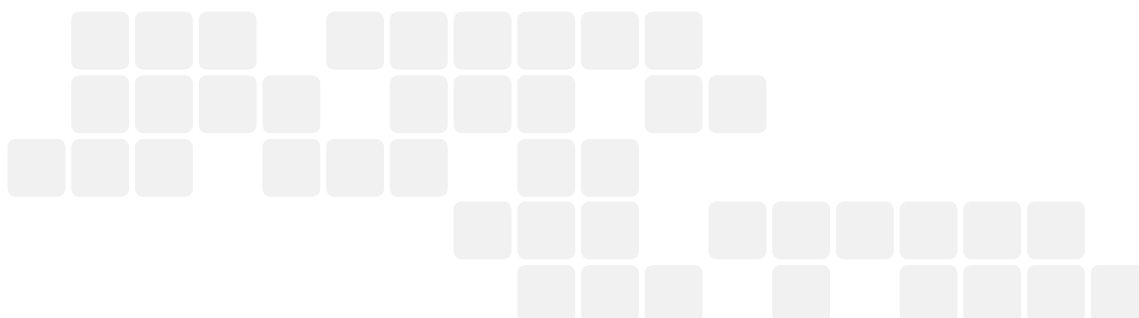
¹O mecanismo formal disponibilizado pela instituição para registro de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas é o SAC-RH, um canal digital de comunicação acessado por qualquer colaborador por meio do envio de um e-mail para o endereço eletrônico sacrh@einstein.br.

²Até 2013 a forma de registrar queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas não contemplava diferenciação entre queixas e reclamações procedentes e não procedentes. Assim, até esta data todas as queixas e reclamações processadas são consideradas solucionadas, pois mesmo as não procedentes geravam uma resposta para o autor da queixa ou reclamação, sendo considerada solucionada.

G4-SO11 - Manifestações recebidas pelo Serviço de Atendimento ao Cliente¹

Tipo	2011	2012	2013	Δ 2013/2012
Elogios	6,34	5,62	5,36	-4,6%
Reclamações	3,12	2,94	2,47	-16,0%
Sugestões	0,92	0,89	1,22	37,1%

¹Os números se referem à quantidade de registros por 1.000 passagens de pacientes em todas as Unidades do Einstein. Cada paciente pode ter mais de uma passagem no período em questão.





visão de futuro

carta do presidente

perfil

saúde

conhecimento

retribuição

governança

capital humano

gestão ambiental

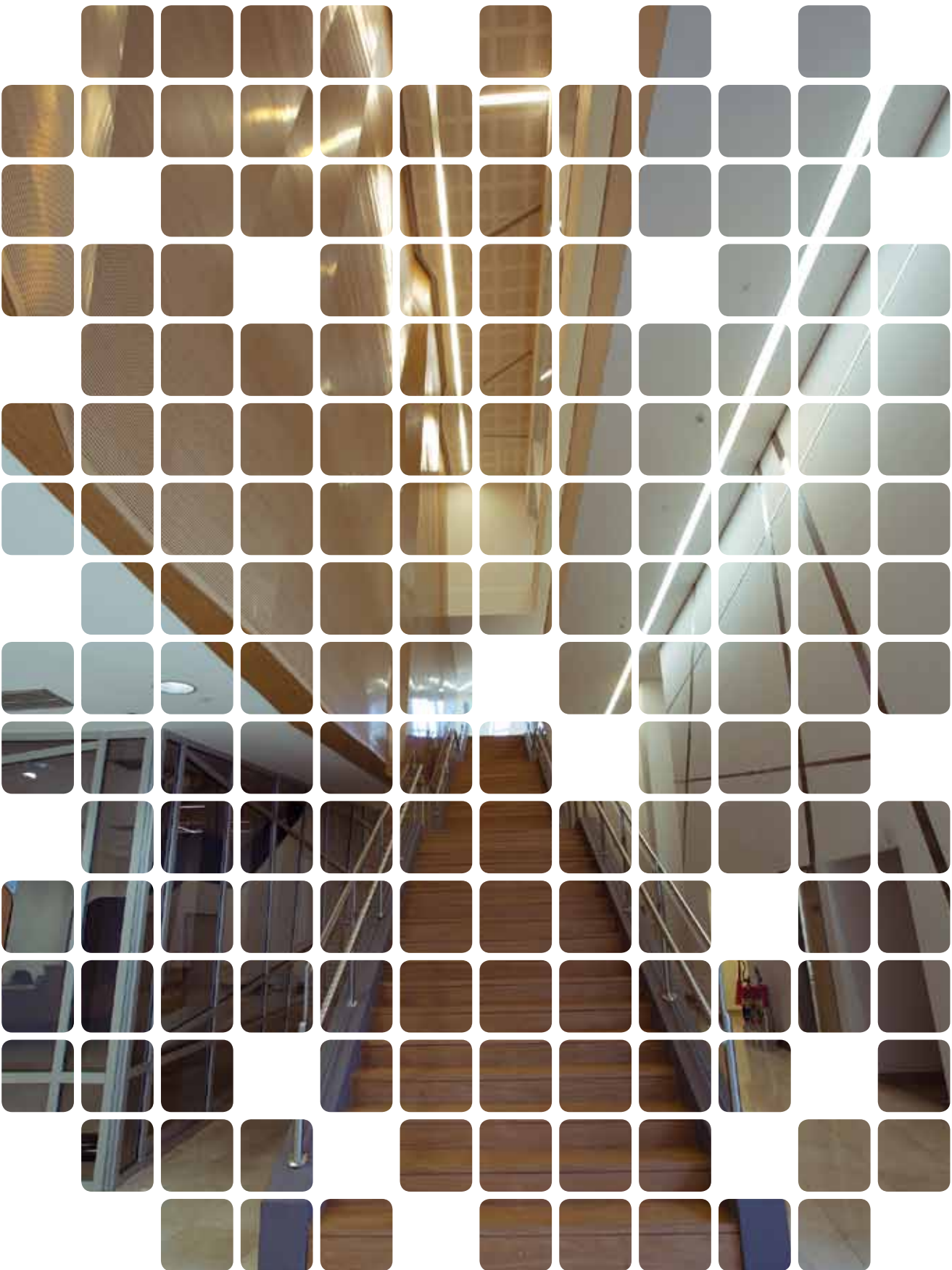
making of

diretorias e conselhos

índice GRI

expediente





■ Expediente



Conselho Editorial

Claudio Luiz Lottenberg, Presidente

Henrique Sutton de Sousa Neves, Superintendente Geral

Deise de Almeida, Diretora Comercial e de Marketing

Andressa Zorzanelli Coutinho Gonçalves, Gerente de Marketing

Silvia Maria Fernandes Fukuda, Coordenadora de Marketing

Coordenação do Projeto

Ricardo Menino

Realização

Gestão Origami

Coordenação: Bruno Vio

Redação e Edição: Sabrina Feldman

Revisão: Katia Shimabukuro

Direção de Arte: Marco Cançado

Fotografia: Sergio Zacchi, Kiko Ferrite e Eduardo Barcellos

Impressão

Impresso em abril de 2014 na gráfica Tom Artes, com miolo em papel *couché* fosco FSC® de 150 g/m² e capa em papel Supremo Duodesign FSC® da Suzano de 300 g/m², com tiragem de 1.250 exemplares



ALBERT EINSTEIN
SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA