RELATÓRIO DE RESPONSABILIDADE CORPORATIVA **2010**

ALBERT EINSTEIN
SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA
HOSPITAL • ENSINO E PESQUISA • RESPONSABILIDADE SOCIAL

Sua saúde é o centro de tudo.

RELATÓRIO DE RESPONSABILIDADE CORPORATIVA 2010

ALBERT EINSTEIN
SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA
HOSPITAL • ENSINO E PESQUISA • RESPONSABILIDADE SOCIAL

Sua saúde é o centro de tudo.

Relato das boas ações

Boas ações (*Mitzvá*) é um dos valores judaicos que guiam a Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein. A Instituição publica anualmente o Relatório de Responsabilidade Corporativa para compartilhar suas ações nas diferentes frentes de assistência à saúde em que atua e para registrar seu pioneirismo nas iniciativas de qualidade e segurança dos pacientes e sua preocupação em adequar a infraestrutura e os processos para garantir um futuro sustentável. Com o intuito de dar mais transparência, a edição de 2010 adota a metodologia da *Global Reporting Initiative* (GRI), um padrão internacional de relato de sustentabilidade, referente a questões econômicas, sociais e ambientais.

6
MENSAGEM DO PRESIDENTE

8
A SOCIEDADE

20
EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO

44
RECONHECIMENTOS E CERTIFICAÇÕES

50
CONHECIMENTO E INOVAÇÃO

62
COLABORADORES

82
COMUNIDADE

96
MEIO AMBIENTE

108
INFORMAÇÕES FINANCEIRAS

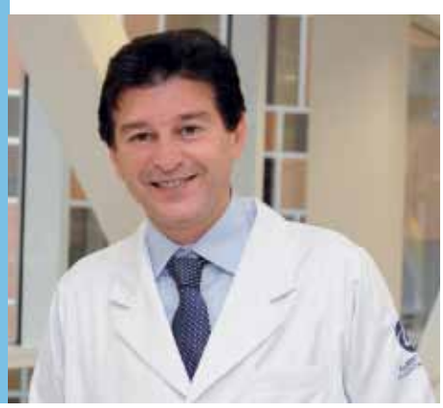
110
DIRETORIAS E CONSELHOS

115
SOBRE O RELATÓRIO

116
ÍNDICE REMISSIVO GRI

Sistema de saúde sustentável

Claudio Luiz Lottenberg – *Presidente*
Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein



Tenho o privilégio de conduzir uma Sociedade criada sob a liderança do Professor Manoel Tabacow Hidal, uma pessoa com espírito desbravador e que, em sua sucessão, teve a sorte de contar com um homem com alto compromisso com a inovação e a tecnologia, Jozef Fehér. Meu antecessor e com quem compartilho o trabalho diário, Reynaldo Brandt, incorporou o sentido verdadeiro da qualidade e nos posicionou em uma situação com um alto patamar de excelência, que me foi legada, mas que precisa de atenção constante, pois uma instituição como esta requer ajustes e inovações diárias.

A visão de ser líder e inovadora em atendimento médico-hospitalar, referência em gestão do conhecimento e comprometida com a sociedade brasileira impulsionou importantes avanços nos 56 anos de trajetória da Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein. Atenta às tendências da medicina em todo o mundo e empenhada em adaptar e trazer o que há de melhor a seus pacientes, a Sociedade agrega valor e influencia todo o segmento de saúde no País.

Foi assim que partimos de um hospital de excelência, reconhecido internacionalmente e certificado pela *Joint Commission International*, para nos firmarmos como um sistema de saúde que almeja levar um pouco do Einstein a cada brasileiro. Ao reunir profissionais altamente capacitados, tecnologia de ponta e alinhamento com as tendências globais da medicina, identificamos outras formas de atuar no contexto de saúde, como prevenção, reabilitação, ensino e pesquisa e parcerias com órgãos públicos.

Em 2010, nossas atividades reforçam essa atuação. Inauguramos nossa quarta unidade avançada: a Perdizes-Higienópolis. Além dos serviços de pronto-atendimento – com capacidade para atender 36 mil pacientes anuais – e de medicina diagnóstica – pronta para realizar 500 mil exames por ano –, essa é a primeira unidade a contar com *Day Clinic*, atendimento em Oncologia e Clínica de Saúde da Mulher. Abrimos uma nova unidade de *check-up* e uma unidade exclusiva para pacientes que se submetem a transplantes de medula óssea. Construímos o Auditório Moise Safra, voltado à realização de eventos de divulgação científica e de compartilhamento de informações. Oferecemos capacitação em captação e transplantes de órgãos para profissionais da rede pública de saúde de todo o Brasil.

Além disso, o ano de 2010 representou mais um importante passo na direção do desenvolvimento sustentável. Passamos a acompanhar mais atentamente as questões referentes a resultados financeiros, justiça social e impactos ambientais. Sem mudar a essência da Sociedade, a perspectiva é trazer novos conceitos que agreguem valor não somente à Instituição, mas aos diferentes públicos com que nos relacionamos. Para nós, é uma oportunidade de liderar mudanças de comportamento e estimular boas práticas.

“O DIFERENCIAL DO EINSTEIN É COLOCAR O PACIENTE NO CENTRO DE TUDO”

O conceito de sustentabilidade orienta nossa gestão econômica, focada em eficiência e redução de desperdícios, sem prejudicar a qualidade no atendimento, fator crítico na área da saúde.

No âmbito social, a preocupação em contribuir para a comunidade de forma efetiva está presente desde a criação da Sociedade. Como instituição beneficente, por meio do Instituto Israelita de Responsabilidade Social, mantemos programas comunitários e parcerias público-privadas com o Ministério da Saúde e com a Prefeitura Municipal de São Paulo, para ampliar e aprimorar os serviços de saúde à população. Em 2010, foram projetos de apoio ao Sistema Único de Saúde (SUS) e de gestão de Unidades Básicas de Saúde (UBS), de Assistências Médicas Ambulatoriais (AMAs) e do Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch. O estreitamento das relações com o governo nos permite, ainda, desenvolver projetos como o Programa de Transplantes. Em 2010, nossa atuação nesse programa superou todas as expectativas: fomos o maior centro transplantador de fígado de adultos do mundo, com 198 procedimentos. Dos 297 transplantes realizados – de fígado, rim, pâncreas-rim, coração e pulmão –, 288 foram pelo SUS.

Temos motivos, também, de ter orgulho de nossos programas próprios. O Programa Einstein na Comunidade de Paraisópolis, que começou com uma área de Pediatria Assistencial, em 1969, hoje é um complexo que conta com 10 mil crianças cadastradas, um centro de saúde e um espaço para lazer, educação e capacitação profissional. Com um padrão inigualável de cuidado ao idoso, o Residencial Israelita Albert Einstein oferece atendimento médico 24 horas, atividades terapêuticas, culturais e de lazer.

Também tivemos um grande amadurecimento na vertente ambiental e na sua incorporação às estratégias da Sociedade. As primeiras ações começaram em 2006, com a definição de que todas as novas unidades, previstas no Plano Diretor para expansão das operações, seguiriam os padrões de construção sustentável do *Green Building Council*, organização internacional de referência. Com a continuidade das ações, como a inclusão de critérios ambientais na aquisição de novas tecnologias, conseguimos integrar a variável ambiental ao Comitê de Responsabilidade Social e Sustentabilidade, consolidado em 2010 e que marca a inclusão definitiva do tema na gestão da Sociedade.

Lançado durante o ano, o Programa de Sustentabilidade mostra avanços importantes. Em constante evolução, é planejado de acordo com o mapeamento dos impactos ambientais e com possibilidades de sua redução ou mitigação. Como método para o monitoramento do desempenho dessas questões, adotamos os padrões internacionais da *Global Reporting Initiative* (GRI), que, pela primeira vez, também orienta nosso Relatório de Responsabilidade Corporativa. Em 2011, vamos aumentar o investimento no programa e selar nosso comprometimento, com a adesão ao Pacto Global, uma iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) para que empresas de todo o mundo se comprometam a alinhar suas operações e estratégias com princípios de direitos humanos, boas relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

Todas essas conquistas são obtidas pelas pessoas que trabalham na Sociedade. Temos os colaboradores mais dedicados e competentes, que estão sempre prontos para fazer o seu melhor em benefício de qualquer paciente. Por isso, é nosso dever oferecer a eles o melhor que podemos em termos de benefícios e condições de trabalho. E o reconhecimento de que estamos no caminho certo veio da melhor forma: em 2010, a Sociedade foi eleita uma das 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar pelo *Guia Você S/A – Exame*.

Como instituição de saúde, compreendemos que o grande diferencial da Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein é colocar o paciente no centro de tudo o que fazemos e priorizar seus interesses. Para melhor assisti-lo, construímos relacionamentos de respeito e parceria com colaboradores, conselheiros, fornecedores, Poder Público, fontes pagadoras, imprensa, meio acadêmico e comunidade judaica. É, também, em prol de todas essas pessoas que temos incorporado a sustentabilidade na estratégia de atuação, potencializando nossa contribuição para a sociedade brasileira – missão com a qual nossa organização foi constituída.

Trajetória de valor

A Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein foi fundada, em 1955, com o objetivo de construir um hospital no Brasil como uma retribuição da comunidade judaica ao país que tão bem a acolheu, especialmente após a 2ª Guerra Mundial (1939/1945). Começavam, assim, os esforços da comunidade para construir um centro de saúde de excelência no País, que prezasse por tecnologia de ponta e atendimento de qualidade.

VALORES · ESTRUTURA COMPLETA · GOVERNANÇA · ÉTICA · GESTÃO FINANCEIRA · RELAÇÕES COM A COMUNIDADE

Ideal transformado em sistema de saúde

Em 1971, era inaugurado o Hospital Israelita Albert Einstein, no município de São Paulo. Com visão de longo prazo, o Hospital se consolidou, ao longo dos anos, como um dos mais avançados do Brasil, sinônimo de competência e de pioneirismo.

Seguindo sua vocação, a Sociedade estendeu sua excelência para outras áreas e se tornou um amplo sistema de saúde, criando o Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa, para gerar e compartilhar conhecimento na área de saúde, o Instituto Israelita de Responsabilidade Social, para levar o atendimento do Einstein à população mais carente, e a Medicina Diagnóstica e Preventiva, para oferecer exames e programas de prevenção aos pacientes do Hospital e externos. Com essa estrutura completa, acompanha os avanços e as tendências da saúde no mundo, desenvolve tecnologias, pesquisa novos tratamentos, dissemina conhecimento e oferece o melhor atendimento aos pacientes.

Planejada para cuidar

A Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein é uma sociedade civil, sem fins lucrativos, que atua no setor de assistência à saúde. Com sede e estrutura de operações no município de São Paulo, atua, também, em parceria com a Prefeitura de São Paulo, com governos de vários estados do Brasil e com o Ministério da Saúde. No mercado internacional, mantém iniciativas com institutos e universidades parceiras nos Estados Unidos e em Israel, para troca de experiências e de informações.

Qualificado pelo Ministério da Saúde como hospital de excelência e situado no bairro Morumbi, o Hospital Israelita Albert Einstein, um dos pilares da Sociedade, concentra o atendimento a casos de alta complexidade, além de assistência em diversas especialidades e pronto atendimento. No Morumbi também estão serviços de medicina diagnóstica e uma área de pesquisa e treinamento. Para aumentar a capilaridade dos serviços, a Sociedade vem ampliando sua estrutura, com base em um Plano Diretor no Morumbi, e já possui quatro unidades avançadas, onde são realizados os serviços de medicina diagnóstica e preventiva, pronto atendimento e outros de assistência à saúde: Jardins, Alphaville, Ibirapuera e Perdizes-Higienópolis, esta última inaugurada em 2010. A Unidade Vila Mariana mantém um residencial para idosos, uma ala para pacientes de longa permanência, um centro de oftalmologia e um ambulatório para atendimento de pacientes que estão aguardando um transplante ou que já passaram por ele.

Atuando também em educação em saúde, a Unidade Morato oferece cursos técnicos, de graduação em enfermagem e de pós-graduação *lato sensu*, além de treinamentos no Centro de Experimentação e Treinamento em Cirurgia. Em Paraisópolis, a Sociedade conduz o Programa Einstein na Comunidade de Paraisópolis em um complexo exclusivamente voltado às ações sociais e de voluntariado, para assistir à população local.

Ao final de 2010, a Sociedade tinha 8.655 colaboradores contratados e 1.702 profissionais terceirizados. Contava com 406 voluntários, que exercem um papel fundamental na história da Instituição, tendo se responsabilizado pela arrecadação de grande parte das doações usadas para a construção do Hospital e, desde o início, empreendido ações socioeducativas e de assistência médica à comunidade local.

Princípios e alicerces

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

A Sociedade nasceu com os valores judaicos *Mitzvá* (boas ações), *Refuá* (saúde), *Chinuch* (educação) e *Tsedaká* (solidariedade humana). Em sua trajetória, agregou os seguintes valores oganizacionais:

Honestidade	Diligência	Autonomia
Verdade	Justiça	Profissionalismo
Integridade	Altruísmo	Trabalho em equipe

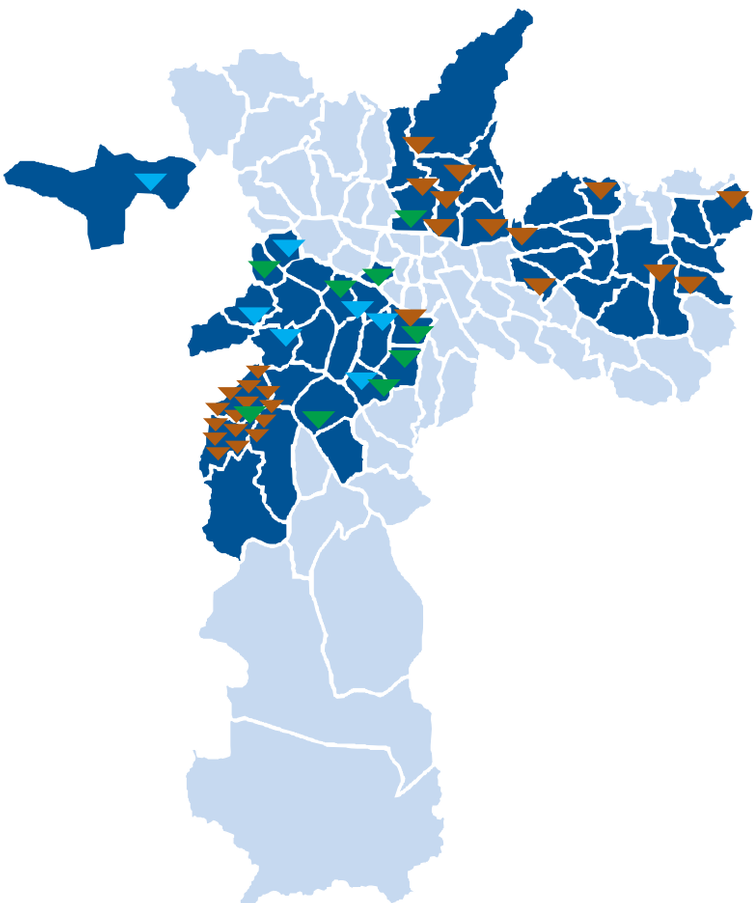
Públicos de relacionamento

O principal público de relacionamento é o paciente, com quem a Sociedade assume o compromisso de excelência no atendimento. Por isso, para o Einstein, o que torna sua atividade sustentável é a priorização da qualidade em todas as áreas de atuação.

Para assegurar a prática de sua missão no dia a dia, os colaboradores desempenham um papel essencial. A eles, é destinada atenção especial, com foco em desenvolvimento profissional, saúde e segurança. Igualmente importante é o relacionamento com a comunidade judaica, responsável pela constituição da Sociedade e pela construção do complexo em que ela se tornou. Em relação ao Poder Público, em suas esferas municipal, estadual e federal, constituíram-se parcerias que resultam na participação do Einstein no atendimento da população em várias regiões da cidade de São Paulo.

Com uma trajetória voltada para seus diversos públicos, o Einstein tem o compromisso e a seriedade no relacionamento com a comunidade do entorno, doadores, fornecedores, comunidades médica, científica e acadêmica, imprensa e sociedade em geral.

Relacionamento do Einstein no Brasil e no mundo



CIDADE DE SÃO PAULO

UNIDADES DA SOCIEDADE

PROGRAMAS COMUNITÁRIOS

PARCERIAS COM O SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE

PARCERIAS COM O SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE

Gestão Hospitalar
Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch

Exames
Ultrassonografia – Unidades Vila das Belezas, Vila Guilherme, Vila Maria, Vila Paranaguá, Vila Sonia, Dona Mariquinha e José Bonifácio

Eletroneuromiografia – Unidade Penha

Eletroencefalografia – Unidade Tucuruvi

Consultórios de Oftalmologia
Unidades de Saúde do Itaim Paulista, Aricanduva, Jaçanã, Campo Limpo II – Dr. Francisco Scalamandre Sobrinho – "Arrastão" e Centro de Diagnósticos em Oftalmologia na Unidade Einstein Vila Mariana

Unidades Básicas de Saúde/Saúde da Família
Campo Limpo, Campo Limpo II – Dr. Francisco Scalamandre Sobrinho – "Arrastão", Alto do Umuarama, Jardim Mitsutani, Parque Araribá, Vila Prel, Parque Regina, Jardim Olinda, Paraisópolis I e II, Jardim Helga e Jardim das Palmas

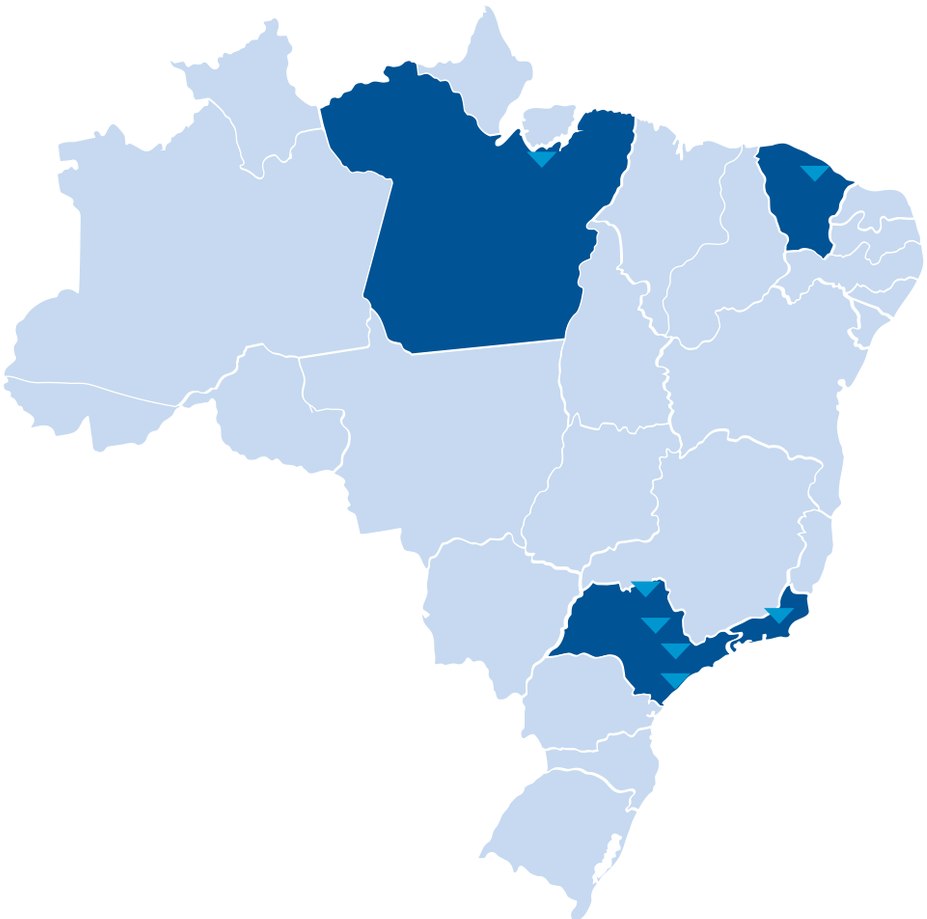
Assistência Médica Ambulatorial – AMA
AMA Hospitalar Campo Limpo, Vila Prel, Jardim Pirajussara, Vila Sônia

UNIDADES DA SOCIEDADE

Alphaville
Ibirapuera
Jardins
Morato
Morumbi
Perdizes-Higienópolis
Vila Mariana

PROGRAMAS COMUNITÁRIOS

Programa Einstein na Comunidade de Paraisópolis
Residencial Israelita Albert Einstein
Programa Einstein na Comunidade Judaica
- Berçário Naar Yisrael
- Centro Israelita de Apoio Multidisciplinar
- Colégio Peretz
- Oficina Abrigada de Trabalho
- Colégio Bialik
- União Brasileiro-Israelita do Bem-Estar Social
- Lar das Crianças da Confederação Israelita Paulista



BRASIL

Governo do Estado do **Pará**
Instituto Evandro Chagas/Centro Nacional de Primatas - **Pará**
Instituto Nacional do Câncer (Inca) - **Rio de Janeiro**
Ministério da Saúde
Prefeitura do Município de Fortaleza - **Ceará**

ESTADO DE SÃO PAULO

Conselho Nacional de Pesquisa (CNPq)
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (Fapesp)
Hospital Brigadeiro - **São Paulo**
Hospital de Câncer - **Barretos**
Hospital do Câncer A.C. Camargo - **São Paulo**
Hospital São Lucas - **Ribeirão Preto**
Instituto Butantan - **São Paulo**
Instituto de Física de São Carlos da USP - **São Carlos**
Prefeitura do Município de São Paulo
Universidade de São Paulo - **Ribeirão Preto e São Paulo**
Universidade Estadual de Campinas - **Campinas**
Universidade Federal de São Paulo

Ficha técnica

Razão Social	**Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Hospital Albert Einstein**
Sede	**São Paulo (SP)**
Fundação	**1955**
Natureza jurídica	**Sociedade civil sem fins lucrativos**
Empregados diretos contratados em dezembro de 2010	**8.655**
Voluntários em dezembro de 2010	**406**
Receita líquida	**R$ 1.110.056.413,16**
Patrimônio líquido	**R$ 1.423.099.931,47**

ISRAEL

Weizmann Institute of Sciences– **Jerusalém**
Universidade de Tel-Aviv – **Tel-Aviv**
Chaim Sheba Medical Center – **Negev**

LINHA DO TEMPO Fatos que marcaram a história do Einstein

1955
Fundação da Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein

1969
Início do atendimento assistencial pediátrico

1971
Inauguração do Hospital Israelita Albert Einstein

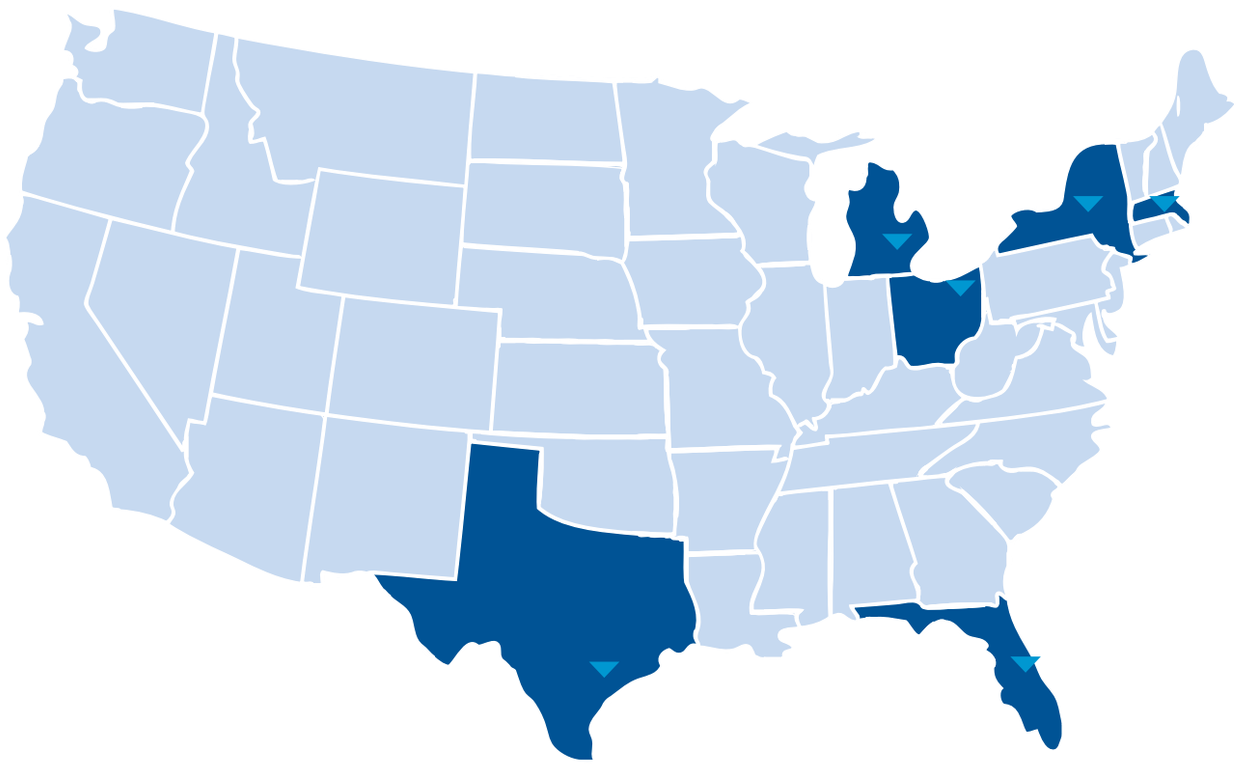
1989
Primeiro concurso vestibular da Faculdade de Enfermagem

1997
Implantação do Programa Einstein na Comunidade de Paraisópolis

1998
Fundação do Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa Albert Einstein

1999
Acreditação pela *Joint Commission International*, primeira concedida a uma instituição fora dos Estados Unidos

Inauguração das unidades avançadas Alphaville e Jardins



ESTADOS UNIDOS

M. D. Anderson - **Houston**
Cleveland Clinic - **Cleveland**
Albert Kahn Associates, Inc. - **Detroit**
Florida Hospital – Global Robotics Institute - **Orlando**
Hospital for Special Surgery - **Nova York**
Massachusetts College of Pharmacy and Health Sciences - **Boston**

LINHA DO TEMPO

2001
Criação do Instituto Israelita de Responsabilidade Social

Início das parcerias com os Governos Estadual e Municipal de São Paulo

2002
Lançamento do Programa de Transplantes, em parceria com o SUS

2003
Incorporação do Residencial Israelita Albert Einstein, antes chamado Lar Golda Meir

2004
Criação do Redecord, o Banco Público de Sangue de Cordão Umbilical da Sociedade

Governança ética e eficiente

A Sociedade ajustou sua estrutura de governança ao longo de sua trajetória, buscando eficiência e profissionalização na gestão. Atualmente, o planejamento estratégico e a tomada de decisões são responsabilidades da Diretoria Eleita, um grupo formado pelo presidente e oito vice-presidentes, e da Mesa Diretora, todos voluntários. Com mandatos de seis anos, os nomes são escolhidos pelo Conselho Deliberativo, que, por sua vez, é escolhido pelos sócios da Sociedade, em sua maioria pertencentes à comunidade judaica.

Para colocar as estratégias em prática, a Diretoria Eleita nomeia uma Diretoria Executiva, formada pelo diretor-geral e por diretores das quatro áreas de atuação da Instituição: o Hospital Israelita Albert Einstein, a Medicina Diagnóstica e Preventiva, o Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa e o Instituto Israelita de Responsabilidade Social. Também fazem parte da equipe os líderes das áreas que apoiam as operações das unidades: Prática Médica; Prática Assistencial, Qualidade e Segurança; Tecnologia da Informação; Recursos Humanos; Financeiro; Engenharia e Manutenção; Comercial; Marketing; Suprimentos e Logística. O Departamento de Voluntários responde à Diretoria Eleita e tem governança autônoma.

Para os temas considerados mais relevantes, foram criados sete comitês, que reúnem representantes da Diretoria Eleita e da Diretoria Executiva para discutir impactos e estratégias em Responsabilidade Social e Sustentabilidade; Pessoas; Ética; Conhecimento e Pesquisa; Finanças; Tecnologia da Informação; Qualidade e Assistência. Além disso, há três comitês liderados pelos membros da Mesa Diretora, que fazem o acompanhamento estratégico das operações da Sociedade. Esses comitês são: Auditoria, Finanças e Gerenciamento de

LINHA DO TEMPO

2006
Início das obras do Plano Diretor

Inauguração da unidade de *check-up* e da unidade avançada do Ibirapuera

2007
Inauguração do Centro de Diagnóstico de Oftalmologia, na Unidade Vila Mariana, e do Centro de Simulação Realística, no IIEP.

2008
Inauguração do Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch

Realização das primeiras cirurgias com o sistema robótico Da Vinci

Riscos; Pessoas, Remuneração e Sucessão; Estratégia, Qualidade, Sustentabilidade, Assistência e Tecnologia.

A Sociedade organiza uma Assembleia Geral Ordinária anual, com a participação de associados e conselho, com a função de tomar as contas dos administradores, examinar, discutir e votar as demonstrações financeiras, o relatório de administração e os pareceres do Conselho Fiscal e dos auditores independentes. Além disso, quando necessário, no decorrer do ano podem ser convocadas Assembleias Gerais Extraordinárias.

Gestão financeira

A sustentabilidade da Sociedade é assegurada pelo equilíbrio criterioso entre os aspectos financeiros, sociais, ambientais e de qualidade da Instituição. A partir dos planos estratégicos elaborados anualmente, com um horizonte de cinco anos, é elaborado o orçamento anual.

Na definição e aprovação das metas de curto e médio prazos que norteiam as atividades, participam representantes dos Comitês, da Diretoria Eleita, da Diretoria Executiva e do Conselho Deliberativo.

Como fonte de recursos, além da receita dos serviços que presta, a Sociedade recebeu, em 2010, doações de cerca de R$ 26 milhões, e financiamentos obtidos com o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), de R$ 35 milhões.

Quanto aos recursos utilizados nas ações sociais do IIRS, em 2010, foram investidos R$ 151 milhões de recursos próprios em diversos projetos para assistência à saúde e apoio ao desenvolvimento institucional do SUS, e houve um volume de R$ 158 milhões repassado pela Secretaria Municipal da Saúde da Cidade de São Paulo para a execução das parcerias público-privadas.

Códigos de conduta

Para garantir a ética na gestão das práticas em todas as áreas, a Sociedade criou o Manual de Conduta Ética, uma ferramenta que auxilia na disseminação das normas e dos valores da Instituição. Elaborado com a participação das lideranças, o manual retrata os princípios que devem pautar as relações entre os colaboradores e seus principais públicos de relacionamento. O documento também é uma ferramenta para evitar conflito de interesses nos mais altos cargos de governança.

Também faz parte dos códigos internos a Política de Saúde, Segurança e Meio Ambiente, que explicita os compromissos da Sociedade com o tema e estabelece diretrizes a serem seguidas. Inclui comprometimento das lideranças e responsabilidade de todos os colaboradores.

Influência em políticas públicas

Como entidade filantrópica atuando no setor de saúde, a Sociedade mantém, desde sua criação, uma relação próxima com o Poder Público. Nos últimos anos, o relacionamento tem se estreitado, por meio de diferentes iniciativas de parcerias, que se mostraram eficazes na ampliação e na melhoria do atendimento à população brasileira.

Por meio dessas parcerias, a Instituição tem oportunidades de potencializar sua contribuição à sociedade, atingindo populações menos favorecidas, e de apoiar o Sistema Único de Saúde (SUS).

LINHA DO TEMPO

2009

Inauguração do pavilhão Vicky e Joseph Safra, construído com base nos conceitos do *Green Building Council*

Recertificação do Hospital, pela 4ª vez consecutiva, pela *Joint Commission International*

Estabelecimento da parceria com o *Planetree* para sistematização do atendimento hospitalar humanizado

Início, no Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch, da coleta de sangue de cordão umbilical para o Redecord

Atribuição, à Faculdade de Enfermagem, da classificação "5 estrelas" no *Guia do Estudante*, da Editora Abril

Valor econômico gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos

DEMONSTRAÇÃO DE VALOR ADICIONADO (R$)	2010
Salários e benefícios a empregados	551.300.337,33
Pagamentos para provedores de Capital	15.871.506,54
Pagamentos ao Governo (impostos)	-
Superávit do exercício	90.686.141,46
Investimentos em ações sociais	151.121.876,82

Fortalecimento da marca

A Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein possui uma marca reconhecida por valores sólidos e pela excelência no atendimento em saúde, seja em suas unidades ou em parceria com o Poder Público. As ações de comunicação de 2010 retratam esses valores e o constante compromisso com a qualidade.

Uma das iniciativas foi a criação da Página Einstein, que consiste em uma página semanal na revista *Veja* com artigos sobre saúde, com o objetivo de levar informações de qualidade e com credibilidade para os leitores da revista.

Entre as campanhas realizadas, merecem destaque:

- Campanha da Medicina Diagnóstica sobre 10 motivos para o paciente realizar exames no Einstein, com uma sequência de anúncios na mídia impressa e eletrônica e *hotsite* no portal do Einstein.

- Campanha para o lançamento da Unidade Perdizes-Higienópolis, com anúncios e encartes na mídia impressa, *banner* na mídia eletrônica, *hotsite* no portal do Einstein, além de *e-mail* para médicos e pacientes.

A Instituição também organizou o 5º Encontro Einstein de Saúde para Gestores de Recursos Humanos, um evento que tem por objetivo debater assuntos relacionados ao tema de saúde para executivos de Recursos Humanos de grandes empresas. Em sua 5ª edição, o evento teve como tema "Liderança, alta performance e longevidade do negócio" e contou com 242 participantes, de 172 empresas.

Em 2010, o Einstein participou de campanhas de conscientização da comunidade para temas de saúde:

- Campanha do Dia Mundial do Coração, em setembro. Em homenagem aos dez anos da celebração da data, a *World Heart Federation,* em parceria com a Sociedade Brasileira de Cardiologia, lançou a campanha "Eu protejo meu coração 24 horas por dia". Sabendo da importância do cuidado com a saúde do coração, o Einstein firmou seu apoio à campanha, distribuindo folhetos informativos e enviando um *e-mail* para médicos e pacientes com dicas de prevenção.

- Campanha do Dia Internacional do Acidente Vascular Cerebral, em outubro. O Hospital Israelita Albert Einstein, em parceira com a Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo, organizou a campanha "1 em cada 6 pessoas no mundo terá AVC em sua vida. Essa pessoa pode ser você", com uma tenda no parque do Ibirapuera para orientação do público sobre os fatores de risco pessoais e identificação precoce dos sinais e sintomas de AVC.

- Campanha do Dia Mundial do Diabetes, em novembro. O Einstein adotou a campanha da Federação Internacional do Diabetes, em parceria com a Sociedade Brasileira do Diabetes, para conscientizar médicos, pacientes e acompanhantes. Com o tema "Educar para prevenir", a campanha contou com a distribuição de folhetos informativos e *e-mail* para mais de 30 mil pacientes e divulgação no portal do Einstein.

- Campanha do Dia Nacional de Combate ao Câncer, em novembro. O Hospital Israelita Albert Einstein, em parceira com a *Susan G. Komen Foundation*, organização norte-americana de apoio e combate ao câncer, realizou a campanha de conscientização "Sim, o câncer tem cura. Junte-se a nós", com palestras para pacientes, familiares, colaboradores e médicos sobre a

detecção e prevenção da doença. Além disso, foram realizadas diversas ações de mídias digitais, como inclusão na *homepage* do Einstein de histórias de pacientes que venceram a doença, vídeos com depoimentos no You Tube e divulgação nas redes sociais do Einstein, como *Twitter* e *Facebook*.

Para os médicos, foram realizados os eventos de comemoração do Dia do Médico, em 18 de outubro, e de Confraternização de Final de Ano, em dezembro.

Para 2011, os objetivos são focar a comunicação nos diferenciais das especialidades estratégicas e na abrangência da plataforma de serviços e criar um novo formato de comunicação eletrônica com pacientes e médicos.

Mais lembrado

O Einstein é reconhecido pelo público que atende como excelência em saúde. Uma pesquisa *Top of Mind* realizada em novembro de 2010, pela GfK *Custom Research* Brasil, apontou o Einstein como primeiro hospital citado por 35% do público-alvo (homens e mulheres das classes A1 e A2, da cidade de São Paulo), 4 pontos percentuais acima da pesquisa de 2009.

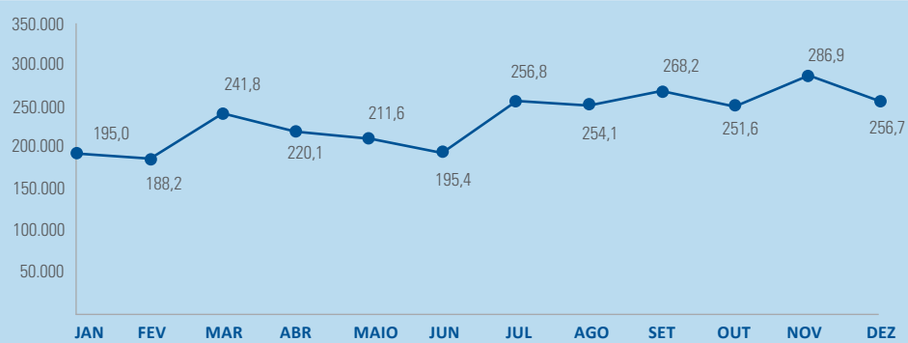
Revista e mídias digitais

Estratégicos para o relacionamento com os seus públicos, os canais de comunicação da Instituição são revistos periodicamente. Em 2010, a revista *Einstein Vida,* destinada a pacientes, ganhou o conceito de guias temáticos especiais, como os de saúde da mulher, saúde do executivo, hábitos saudáveis de vida, entre outros. A cada edição, os especiais são enviados para uma seleção específica de clientes, de acordo com o tema do guia.

Cada vez mais relevantes na comunicação, as mídias digitais são um novo foco da Instituição, tanto para atingir um público cada vez mais abrangente quanto para mostrar sua constante busca por inovação. No início de 2010, o *site* institucional foi transformado em um portal, com informações sobre saúde e os serviços prestados pelo Einstein. A plataforma multimídia é rica em textos, fotos, vídeos, áudios e gráficos, para que, de maneira ágil e integrada, consiga dialogar com os internautas com a mesma eficiência das unidades físicas.

Em 2010, a Instituição aderiu ao ambiente de redes sociais e, hoje, já conta com mais de 10 canais de comunicação e orientação em saúde. Tais canais têm permitido ao Einstein estabelecer uma comunicação mais humanizada e totalmente interativa com os múltiplos públicos presentes nas redes sociais.

Número de visitas no portal www.einstein.br em 2010 (milhares)



Fonte: *Google Analytics*

O paciente em primeiro lugar

Como instituição de saúde, a Sociedade define suas formas de atuação tendo o paciente como foco. Esse é o diferencial que impulsiona a busca pela eficiência na gestão, a expansão da infraestrutura e a constante melhoria de processos. Foi assim que, com a criação da Medicina Diagnóstica e Preventiva Albert Einstein e a construção de unidades avançadas em diferentes regiões de São Paulo, os serviços de assistência à saúde ultrapassaram os muros do Hospital Israelita Albert Einstein para alcançar mais pessoas.

EFICIÊNCIA · TECNOLOGIA · QUALIDADE E SEGURANÇA · HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO · CAPILARIDADE · DESOSPITALIZAÇÃO · RESOLUTIVIDADE

Ganhos de eficiência em 2010

R$ 4,9 MILHÕES DIRETOS
R$ 2,6 MILHÕES INDIRETOS

Custos dos projetos

R$ 600 MIL DE DESPESAS COM TEMPO DEDICADO AOS PROJETOS

R$ 700 MIL DE DESPESAS OPERACIONAIS

Hospital com tradição de inovar

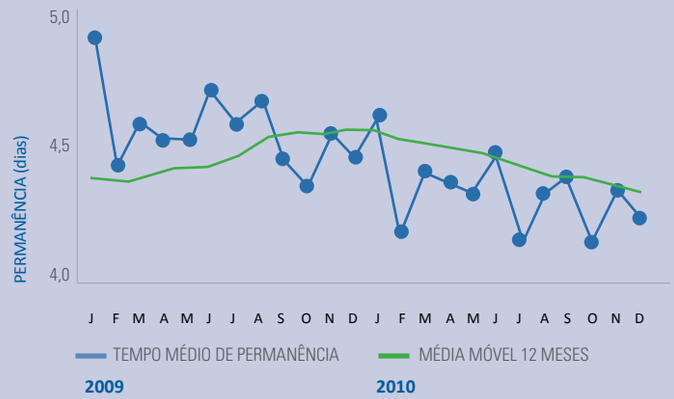
O Hospital Israelita Albert Einstein, que completa 40 anos de operação em 2011, é o pilar mais tradicional da Sociedade e deu-lhe o nome, o reconhecimento e a reputação. As conquistas obtidas ao longo de sua história resultam de um modelo evolutivo de gestão, que se aprimora constantemente por meio de investimentos em pessoas, em qualidade e segurança para o paciente, em tecnologia, em certificações e em melhoria de processos.

Para garantir a excelência em todas as atividades, o Hospital usa uma série de ferramentas de gestão – como *Balanced Scorecard*, auditoria de padrões, melhoria contínua de processos, padronização, matriz de riscos, ferramentas de qualidade, *benchmarking* e gerenciamento de projetos – e um conjunto abrangente de indicadores, acompanhados de perto, muito dos quais constam deste relatório.

A preocupação com a eficiência motivou a criação do Programa de Melhoria Contínua de Processos em 2009, baseado na metodologia de processos Lean Seis Sigma, que analisa rotinas diárias de trabalho, identifica etapas desnecessárias e casos de não conformidade e contribui para o desenvolvimento de padrões.

Com o envolvimento das lideranças, a metodologia está incorporada à cultura da Instituição. A cada ano, novos projetos são apresentados, e os colaboradores escolhidos para liderá-los passam por treinamento, com o apoio de uma equipe especializada. Ao final, é feita uma avaliação dos resultados, e os ganhos diretos (redução de custos e aumento de receita) e indiretos (aumento da produtividade e da satisfação do cliente) são medidos anualmente.

Tempo médio de permanência



Fonte: Epidemiologia – DM (Extração DATAMART 17/01/2011)

PARA GARANTIR A EXCELÊNCIA EM TODAS AS ATIVIDADES, O HOSPITAL ISRAELITA ALBERT EINSTEIN UTILIZA AVANÇADAS FERRAMENTAS DE GESTÃO

Desospitalização e foco em alta complexidade

A desospitalização é uma tendência que vem ocorrendo nas últimas décadas, como resultado dos ganhos de eficácia de medicamentos e desenvolvimento de procedimentos menos invasivos. Ela consiste em otimizar ao máximo o atendimento e a eficiência da permanência no Hospital, sem prejuízo de qualidade no atendimento ao paciente, por meio de recursos ambulatoriais e diagnósticos.

Com o uso inteligente de recursos e de infraestrutura, o Hospital Israelita Albert Einstein consegue manter a qualidade no atendimento e a segurança do paciente e, ao mesmo tempo, disponibilizar mais leitos para casos de alta complexidade, mantendo o foco de sua vocação.

Novos equipamentos

Principais tecnologias adquiridas em 2010 após avaliação e aprovação do Comitê de Avaliação de Tecnologia em Saúde

Intralase

O equipamento de laser de femtossegundo garante mais precisão nos transplantes de córnea por utilizar um pulso hiperrápido de laser (um milésimo de bilionésimo de segundo). É também indicado para cirurgias refrativas (miopia e astigmatismo) e implantes de próteses (anéis) intracorneanos para o tratamento de ceratocone. O tratamento está disponível para pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS), atendidos pelo Programa de Transplante de Córnea do Instituto Israelita de Responsabilidade Social Albert Einstein.

***Single Photon Emission Microtomography* (Spem)**

Equipamento de última geração, o Spem utiliza um sistema de imagem molecular com resolução dez vezes superior à dos sistemas mais comumente utilizados. Antes disponível somente nos EUA, o aparelho foi instalado no Laboratório de Imagem Pré-Clínica, inaugurado no Einstein em 2010. O objetivo é contribuir para o avanço de pesquisas relacionadas à doença de Parkinson, epilepsia e outros problemas neurológicos. A iniciativa contou com uma doação da Associação Beneficente Alzira Hertzog da Silva (ABADHS), a supervisão científica da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (Fapesp) e a parceria do Departamento de Radiologia Experimental da Universidade de Chicago.

Bilicheck

Com técnica não evasiva, o aparelho dispensa a coleta de sangue para a detecção de icterícia. Ao ser colocado em contato com a testa ou o peito do bebê, ele permite a mensuração do nível de bilirrubina, pigmento que caracteriza a icterícia nos recém-nascidos. O resultado é obtido em poucos segundos, o que proporciona maior agilidade no tratamento.

Infraestrutura e tecnologia

Em 2010, o Einstein deu sequência a seu Plano Diretor, com a remodelação das instalações e aquisição de novas tecnologias e equipamentos. Para garantir que as novas aquisições sejam baseadas no custo e na efetividade, um Comitê de Avaliação de Tecnologia em Saúde (ATS) é responsável por acompanhar o mercado e analisar a pertinência das tecnologias oferecidas. Os critérios de análise levam em conta dados científicos de eficácia, segurança e conforto para o paciente, avaliação econômica e impactos ambientais. Também são verificados o registro na Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e outras referências, como a confiabilidade do fabricante e o seu compromisso com assistência técnica e manutenção. A cada aquisição, profissionais são enviados ao fabricante para receber capacitação de uso da tecnologia e garantir o máximo aproveitamento dos equipamentos.

O COMITÊ DE AVALIAÇÃO DE TECNOLOGIA EM SAÚDE É O RESPONSÁVEL POR ACOMPANHAR O PROCESSO DE AQUISIÇÃO DE NOVAS TECNOLOGIAS NA SOCIEDADE

Serviços sustentáveis e inovadores

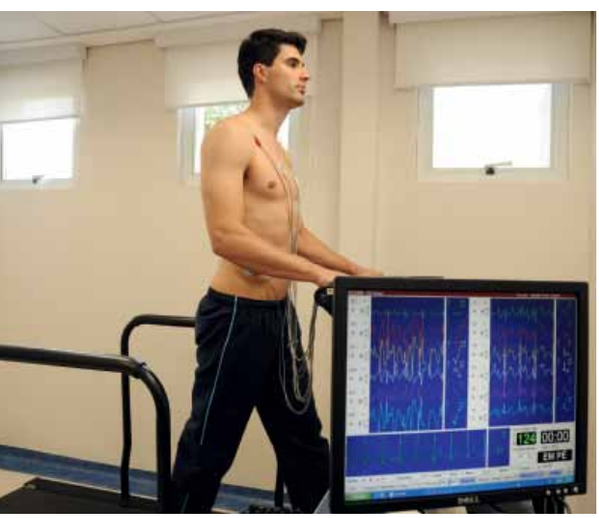
Como a tecnologia da informação está inserida na Sociedade

"Prover serviços de tecnologia da informação sem falhas, de alta disponibilidade, sustentáveis e inovadores, de acordo com as necessidades dos pacientes, dos médicos e da Sociedade" é a missão da área de Tecnologia da Informação (TI). O objetivo da área de TI é desenvolver iniciativas para a informatização e integração das informações da Sociedade, incluindo melhoria do fluxo de pacientes e trabalho, prontuário eletrônico, prescrição e checagem eletrônica de medicamentos.

Em 2010, o projeto de destaque foi o início da implantação do Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP), um sistema de armazenamento das informações dos pacientes em uma única base de dados, que agiliza o atendimento e aumenta a segurança do paciente. Até o fim de 2010, foram preenchidos prontuários eletrônicos de 14.527 pacientes.

Está também em fase de implementação uma ferramenta de rastreabilidade que utiliza a identificação por radiofrequência para o monitoramento digital da localização de equipamentos médicos e controle de temperatura dos refrigeradores, que armazenam diferentes tipos de materiais, e até então eram acompanhados manualmente. Os equipamentos recebem etiquetas com dispositivos eletrônicos para medição e transmissão de informações digitais, ligados a uma rede de radiofrequência.

Os projetos de TI no ano somaram um investimento de R$ 21,2 milhões.



Especialidades estratégicas

O Einstein mantém Programas Integrados em seis áreas definidas como estratégicas. Em cada uma dessas especialidades, uma equipe de médicos e profissionais multidisciplinares trabalha para oferecer uma assistência completa ao paciente, desde o diagnóstico até a reabilitação, articulando eficiência, humanização e qualidade de serviços.

As especialidades estratégicas são Cardiologia, Ortopedia e Reumatologia, Neurologia, Transplantes, Oncologia e Hematologia, e Cirurgia, e todas têm metas anuais financeiras, de eficiência, segurança, geração de conhecimento e participação nas ações de responsabilidade social.

Cardiologia

O Programa Einstein de Cardiologia tem como foco prestar ao paciente um atendimento humanizado, ágil, multiprofissional, com orientações e acompanhamento que garantem uma melhor qualidade de vida após o recebimento da alta. O Centro Einstein de Insuficiência Cardíaca e o Centro de Arritmias Cardíacas integram o Programa.

Em 2010, merecem destaque os 7 transplantes cardíacos feitos no Einstein e a primeira cirurgia robótica cardíaca da América Latina. Nessa cirurgia, os braços do robô atuam como as mãos do cirurgião, eliminando tremores, aumentando a eficiência do procedimento, diminuindo os riscos para o paciente e garantindo uma recuperação mais rápida. Na área de arritmia, o Programa Einstein de Cardiologia participou da campanha nacional "Coração na batida certa", em parceria com a Sociedade Brasileira de Cardiologia, com o desenvolvimento de iniciativas educativas em arritmias cardíacas para o público leigo e para profissionais de saúde.

Ortopedia e Reumatologia

Comprometido com a busca de tratamentos de alta resolutividade, o Programa Einstein de Ortopedia e Reumatologia está desenvolvendo uma parceria com o *Hospital for Special Surgery*, de Nova York (EUA), com o objetivo de atingir padrões internacionais de excelência.

Na área de pesquisa, os focos do Programa são a medicina regenerativa em ortopedia, com diferenciação de células-tronco para células da cartilagem, e as pesquisas de terapia celular para doenças da cartilagem. Outra importante linha de estudo é o acompanhamento de pacientes em pós-operatório de artroplastia total de quadril e joelho. Foi alcançada a taxa de 0% de infecção pós-artroplastias.

O CENTRO DE ATENDIMENTO AO PACIENTE COM AVC FOI REACREDITADO PELA *JOINT COMMISSION INTERNATIONAL*

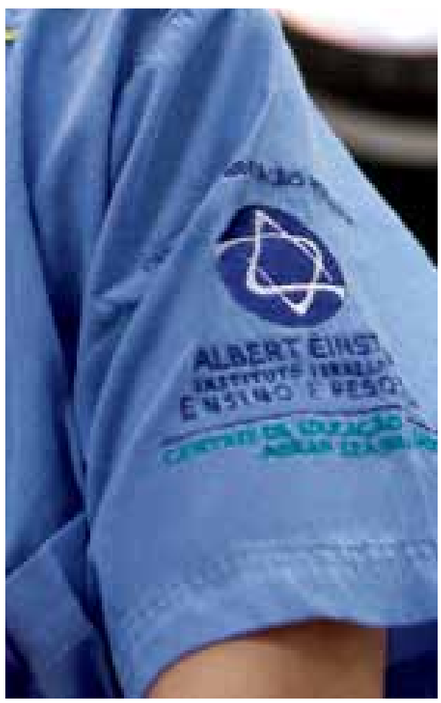
Neurologia

Nesta especialidade, um dos destaques foi a conquista, pela segunda vez consecutiva, da reacreditação do Centro de Atendimento ao Paciente com Acidente Vascular Cerebral (CAP-AVC) pela *Joint Commission International,* a mais importante organização internacional de certificação no setor médico-hospitalar. O Centro foi o primeiro da América Latina a conquistar essa certificação, em 2007.

Transferência de conhecimento

No assunto transplantes, a Sociedade também é pioneira em pesquisa, geração de conhecimento e inovação tecnológica no Brasil. O Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa Albert Einstein oferece o curso de pós-graduação *lato sensu* em Captação, Doação e Transplantes de Órgãos e Tecidos, voltado a profissionais graduados em medicina, enfermagem, terapia ocupacional, assistência social e psicologia. O objetivo é capacitar profissionais para atuar nessa área no próprio Hospital Israelita Albert Einstein e também em outros hospitais, disseminando conhecimento e alavancando o número de transplantes no País. Em 2010, 35 alunos concluíram a especialização, dos quais 91% eram bolsistas.

Comprometida com a disseminação de sua experiência em transplantes, a Instituição participou de um projeto de capacitação, por meio da Simulação Realística, em notificação e captação de órgãos e tecidos para os profissionais dos estados do Rio de Janeiro, Minas Gerais, Bahia, Ceará, Rio Grande do Norte, Mato Grosso, Pará, Amazonas e Piauí.



Quanto a novas técnicas, o Centro de Reabilitação do Hospital Israelita Albert Einstein introduziu a aplicação da toxina bolutínica nos pacientes em reabilitação neurológica. A aplicação dessa substância é um apoio fundamental nos processos de reabilitação, pois promove o relaxamento muscular necessário para o treino de habilidades motoras e funcionais. Em 2010, 19 pacientes neurológicos receberam o tratamento no centro de reabilitação.

Transplantes

Em parceria com o Ministério da Saúde, a Sociedade vem ampliando a sua participação no programa de transplantes. Desde 2002, quando o programa começou, até o fim de 2010 foram realizados 1.907 procedimentos, 94% deles pelo SUS. Em 2010, foram feitos 198 transplantes de fígado em pacientes adultos – número que classificou o Einstein como o maior centro transplantador hepático dessa natureza do mundo, responsável por 18% de todos os procedimentos do Brasil.

O Projeto Núcleo de Captação de Órgãos, resultado de uma parceria entre a Sociedade e a Secretaria da Saúde do Estado de São Paulo, é uma iniciativa pioneira, que aumentou o número de doadores de órgãos no Estado. Nesse projeto, profissionais de hospitais públicos são treinados na melhor abordagem das famílias de pacientes com morte encefálica, para conscientizá-las sobre a importância da doação de órgãos e tecidos. Desde 2007, quando o programa começou, o volume de doações nos hospitais em que o programa foi implantado aumentou em 200%. O resultado foi um crescimento de 10% no número de órgãos disponíveis em todo o Estado.

Em 2010, o trabalho "Programa de transplante de órgãos do Hospital Israelita Albert Einstein: salvando vidas e multiplicando conhecimento", feito por profissionais da equipe de transplantes do Einstein, com a descrição do programa e seus resultados, foi o vencedor do 5º Prêmio Saúde! na categoria

Saúde e Prevenção. O prêmio é concedido pela Editora Abril e pela revista *Saúde!* a projetos da área desenvolvidos em todo o Brasil, que se destacam na promoção da qualidade de vida no País.

Oncologia e Hematologia

Em 2010, foi inaugurada a ala de Hematologia e Transplantes de Células-Tronco Hematopoiéticas, a mais bem equipada unidade de transplante de medula óssea do Brasil, também utilizada no tratamento de outros tipos de doenças relacionadas ao sangue. Foram instalados filtros de ar em todos os quartos e sistema de água à prova de contaminação. São 14 leitos, que também recebem pacientes vindos de parcerias com o SUS. A área promove ainda capacitação para profissionais de várias regiões do País em transplantes de medula óssea e banco de cordão umbilical e placentário para obtenção de células-tronco.

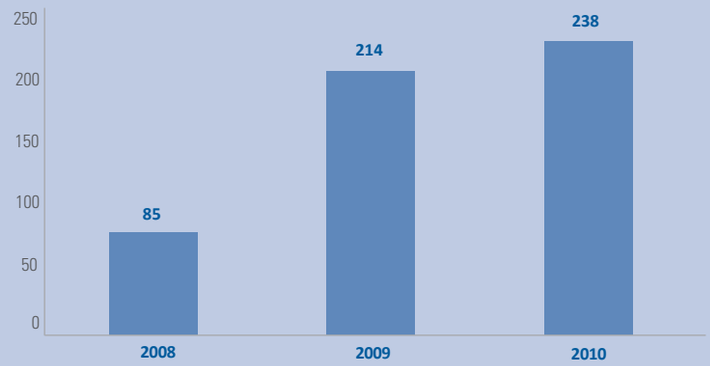
Outra novidade foi a introdução de uma das mais avançadas técnicas em radioterapia: a *Volumetric Modulated Arc Therapy (Rapid Arc)*, que permite uma sensível redução do tempo das sessões de tratamento e da quantidade de radiação emitida. O Einstein tratou 97 pacientes com essa técnica em 2010.

A Sociedade foi a primeira instituição brasileira a criar um Programa de Oncogeriatria, voltado a prestar tratamento personalizado ao paciente idoso com câncer. Em 2010 o Programa atendeu 63 pacientes, com o acompanhamento de suas limitações físicas, psíquicas e sociais. A utilização de órteses, os ajustes de medicamentos e o envolvimento de outras especialidades no tratamento do paciente idoso com câncer foram traduzidos em melhoria da qualidade de vida desses pacientes.

Dois Projetos de Melhoria Contínua foram desenvolvidos na área, com aumento de 10% do número de passagens atendidas no Ambulatório de Quimioterapia e redução de 35% no tempo de dispensação de quimioterápicos.

No que se refere à responsabilidade social, o Programa de Filantropia

Volume de Cirurgias Robóticas no HIAE



Obs.: As cirurgias robóticas referem-se a 68 tipos de procedimento, entre eles *bypass* gástrico, cardiomiotomia, cardioplastia válvula mitral, correção de hérnia de hiato, gastrotectomias, miomectomia, prostatectomia, transplantes de fígado e ressecção de tumores.

atendeu 51 pacientes com câncer de mama, desde o diagnóstico até o acompanhamento após o tratamento. Outros 16 pacientes foram beneficiados com o programa filantrópico de Transplante de Medula Óssea.

Pelo trabalho que vem realizando, o Programa Einstein de Oncologia e Hematologia recebeu um convite da Fundação Norte-Americana de Porfiria para preencher uma das duas vagas destinadas ao Brasil no *Protect our Future*, um treinamento voltado à capacitação de novos médicos especialistas na doença.

Cirurgia

Com um corpo clínico extremamente qualificado e tecnologia de ponta, um dos principais focos em cirurgia são os procedimentos minimamente invasivos. Em 2010, houve marcos importantes em cirurgia robótica, em um trabalho integrado com outras especialidades estratégicas, como cardiologia, gastroenterologia, ginecologia e urologia. O robô utilizado nas cirurgias do Hospital Israelita Albert Einstein, *DaVinci Surgical System*, proporciona uma visão tridimensional e permite maior destreza ao cirurgião, pois aumenta a precisão dos movimentos, reduz o tamanho das incisões e o sangramento durante o procedimento, e diminui o tempo de internação e os riscos de infecção. Como resultado, a recuperação do paciente é mais rápida e segura.

Foi dado início ao Programa de Cirurgia Cardíaca Robótica, com 10 procedimentos realizados (Atrioseptoplastia, Implante de Prótese de Válvula Mitral e Valvuloplastia), e ao Programa de Cirurgia Robótica Torácica, com quatro procedimentos (Ressecção de Tumor de Mediastino e Lobectomia). Em 2010, foram realizadas 238 cirurgias robóticas.

Geração e disseminação do conhecimento

O Núcleo de Cirurgia Robótica realizou, em agosto de 2010, o 3º Simpósio Internacional de Robótica da América Latina, em São Paulo, que reuniu 540 participantes para compartilhar conhecimento e debater os avanços e as tendências em cirurgias com a utilização de robôs. O evento contou com 17 convidados internacionais, dos Estados Unidos, de Israel e da Coreia do Sul.

Protocolos gerenciados

Como recurso de gestão do conhecimento e de melhores práticas nos serviços prestados, o Hospital Israelita Albert Einstein desenvolve e monitora uma série de protocolos, essenciais para garantir maior segurança e qualidade aos procedimentos. O estabelecimento de padrões baseados na melhor evidência científica é um dos diferenciais do Einstein para manter a excelência em saúde e para replicá-la a outras instituições, como nas parcerias que mantém com o Poder Público.

Número de casos gerenciados nos principais protocolos

	2007	2008	2009	2010	Δ 2010/2009
Acidente Vascular Cerebral Isquêmico	79	110	115	133	16,0%
Infarto Agudo do Miocárdio	196	208	195	241	24,0%
Insuficiência Cardíaca	252	353	353	332	-5,8%
Sepse Grave e Choque Séptico	141	133	108	194	80,0%
Código Amarelo (Urgências e Emergências)	519	646	816	842	3,2%
Código Azul (Parada Cardiorrespiratória)	10	11	9	12	34,0%

Prevenção: mais saúde e menos custos

Com o crescimento dos custos da saúde decorrente da evolução tecnológica e o aumento da longevidade, a medicina precisa tornar-se mais preventiva. Um diagnóstico precoce acelera o início de tratamentos e aumenta as chances de cura, o que significa mais qualidade de vida para o paciente e menos gastos para ele ou custos para o sistema de saúde.

Seguindo essa tendência, a Medicina Diagnóstica e Preventiva é uma das áreas de atuação da Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein. A área foi criada em 1999, como apoio para as atividades médicas do Einstein, e é o segmento que mais cresce na Sociedade. Já é a terceira maior rede da cidade de São Paulo, sua principal região de atuação, e o Hospital Israelita Albert Einstein responde por apenas 30% de suas demandas – as 70% restantes são de clientes externos.

Além da qualidade, a Medicina Diagnóstica e Preventiva adota os mesmos padrões e compromisso de excelência de atendimento ao cliente que o Hospital pratica. A interação próxima com os médicos do Hospital transformou-se em um diferencial importante, com o desenvolvimento de uma prática fortemente alinhada com as necessidades do corpo clínico.

A área mantém programas de prevenção de diabetes,

CRIADA EM 1999, A MEDICINA DIAGNÓSTICA E PREVENTIVA É, HOJE, A 3ª MAIOR REDE DA CIDADE DE SÃO PAULO

Unidade Perdizes-Higienópolis

MEDICINA DIAGNÓSTICA

PRONTO ATENDIMENTO ADULTO E PEDIÁTRICO

CLÍNICA DE ONCOLOGIA

UNIDADE DE SAÚDE DA MULHER

9 LEITOS DE INTERNAÇÃO

4 SUBSOLOS DE ESTACIONAMENTO (200 VAGAS)

2 SALAS DE CIRURGIA

sedentarismo, tabagismo, álcool e drogas. Alinhado com o objetivo da Sociedade de reduzir impactos ambientais, os resultados dos exames são disponibilizados *online* e as imagens das radiografias podem ser digitalizadas em CDs, reduzindo a geração de resíduos.

Para os próximos anos, o desafio da área de Medicina Diagnóstica e Preventiva é manter um modelo de expansão eficiente, alinhado aos princípios, valores, missão e compromisso da Instituição com a excelência dos serviços.

Expansão das atividades

Em 2010, a área de Medicina Diagnóstica e Preventiva teve um faturamento de R$ 380 milhões, 20,5% superior ao de 2009. Com isso, a representatividade da Medicina Diagnóstica e Preventiva no faturamento da Sociedade cresceu de 33% para 35%.

O Einstein tem investido na criação de unidades avançadas para estar mais próximo dos clientes. A maioria das unidades reúne serviços de diagnóstico e pronto atendimento. A unidade Perdizes-Higienópolis, inaugurada em 2010, oferece outros serviços, como um centro de saúde da mulher e um hospital-dia.

Atualmente, são quatro unidades na Grande São Paulo, nos bairros Ibirapuera, Jardins, Perdizes-Higienópolis e Alphaville, e uma unidade de medicina diagnóstica em Ribeirão Preto, no interior de São Paulo, em parceria com o Grupo São Lucas Ribeirânia. Em todos esses endereços, as atividades seguem as normas da *Joint Commission International*, do *College of American Pathologists*, do *American College of Radiology* e das certificações ISO 9000 e ISO 14000.

Unidades avançadas

Unidade Perdizes-Higienópolis

Em agosto de 2010, foi concluída mais uma etapa da expansão da Sociedade, com a inauguração da Unidade Perdizes-Higienópolis. A unidade está em processo de certificação pelo *Green Building Council* para construções sustentáveis. Possui um conceito inovador, alinhado com a tendência mundial de desospitalização, e faz parte da estratégia de levar a qualidade e o sistema

Evolução anual dos *check-ups*

de saúde Einstein para mais perto do paciente, facilitando o acesso, a prevenção e o tratamento.

Entre seus serviços, estão o atendimento clínico-cirúrgico, a medicina diagnóstica e o pronto atendimento adulto e pediátrico. É a primeira unidade com *Day Clinic*, Clínica de Saúde da Mulher e Centro de Oncologia para pacientes que necessitam de quimioterapia ou radioterapia. O investimento total na unidade foi de R$ 113 milhões. Para 2011, o desafio é consolidar a unidade em números de atendimentos, faturamento e satisfação dos clientes.

Alphaville

Em função do elevado crescimento da demanda, a Sociedade iniciará, em 2011, a construção de uma nova sede para a Unidade Alphaville, em uma área de 12 mil metros quadrados e com capacidade para aumentar não somente seu volume, mas também o escopo de atendimento. A previsão é de que seja inaugurada em 2012.

Ibirapuera

Na Unidade Ibirapuera, foi instalado o equipamento de ressonância magnética 1.5 Tesla. Graças às suas dimensões mais amplas, o paciente se submete ao exame com a cabeça para fora do tubo, diminuindo eventuais efeitos de claustrofobia. O equipamento já realiza uma média de 360 exames por mês. Em 2010, o pronto atendimento teve um aumento considerável de volume de pacientes, tendo atendido uma média de 500 pacientes a mais por mês em relação ao ano de 2009, ou seja, cerca de 3 mil atendimentos.

Jardins

A nova casa de *Check-up* da Unidade Jardins foi inaugurada em agosto de 2010. Mais ampla e bem estruturada, tem capacidade para realizar 30 *check-ups* por dia e oferece um modelo personalizado de avaliação integral e multidisciplinar de saúde, seguido por uma consulta devolutiva, na qual os clientes recebem os resultados de seus exames e as recomendações para atingir as metas de saúde estabelecidas. Além disso, uma equipe de educadores em saúde monitora os clientes que apresentaram algum risco na avaliação, com a finalidade de reduzi-los. Em 2010, foram realizados 5.170 *check-ups*. Para 2011, com a capacidade ampliada, a previsão é que haja um aumento substancial desse número.

Outro destaque da unidade foi a instalação de um segundo equipamento de ressonância magnética e de um novo equipamento de PET CT, uma tomografia por emissão de pósitrons que tem como vantagens a rapidez na realização dos exames, a grande extensão do segmento avaliado em uma única varredura e a alta resolução espacial das imagens das lesões. Um exame oncológico típico realizado nesse aparelho tem duração de 15 a 18 minutos, cobre uma extensão de 190 centímetros e é capaz de detectar lesões com até 2 milímetros de diâmetro. A sala de exames foi planejada com paisagens

Excelente também para estrangeiros

Para oferecer serviços de saúde de excelência, o Einstein se espelhou nas melhores referências em todo o mundo. Dessa forma, constituiu-se como um sistema de saúde com qualidade mundial, critério de escolha para muitos estrangeiros que vêm ao País.

Além das fronteiras

Para o paciente estrangeiro, o Einstein oferece uma estrutura diferenciada, com apoio durante a permanência no Hospital, incluindo agendamento de exames e consultas, serviços de tradução e intermediação dos contatos com as operadoras de planos de saúde internacionais. As especialidades mais procuradas são Cardiologia, Neurologia, Ortopedia, Transplantes e Oncologia. Em 2010, foram atendidos cerca de 4.600 pacientes estrangeiros. Grande parte é da América Latina e de Angola, atraídos pela proximidade geográfica e facilidade com a língua. Já os pacientes da América do Norte e da Europa, em sua maioria, são expatriados ou estão de passagem pelo País.

em painéis luminosos, que reduzem a ansiedade e propiciam maior conforto aos pacientes.

Clientes corporativos

Além de médicos, hospitais e operadoras de planos de saúde, a Medicina Diagnóstica e Preventiva tem focado em clientes corporativos. São empresas que contratam a medicina preventiva da Instituição para acompanhar a saúde e o bem-estar de seus executivos. Um dos principais serviços oferecidos é a Revisão Continuada de Saúde, um *check-up* que, com base na avaliação do paciente, estabelece metas para melhorar sua saúde e qualidade de vida, e monitora periodicamente o cumprimento dessas metas até a realização do *check-up* seguinte.

Para incentivar o engajamento em saúde, foi lançado, em 2010, o Prêmio Einstein de Saúde Corporativa, com o objetivo de premiar as empresas participantes do Programa de *Check-up* Einstein que se destacam por cuidar da saúde de seus colaboradores.

Práticas comerciais

O Einstein mantém uma política comercial transparente e pratica preços condizentes com a qualidade dos serviços que presta aos seus pacientes. A maioria das operadoras de planos de saúde de categoria superior dão acesso aos serviços do Hospital e de Medicina Diagnóstica e Preventiva, com negociações revistas periodicamente. Como resultado, cerca de 80% das receitas da Sociedade provêm das operadoras de saúde. Além das operadoras nacionais, a Instituição também é credenciada por seguradoras internacionais, às quais parte dos nossos clientes é associada.

Dos 20% de clientes particulares, cerca de 10% são pacientes que complementam o pagamento de serviços não cobertos pelo convênio. Os outros 10% não têm relação com qualquer uma das operadoras credenciadas e financiam integralmente suas despesas.

O PRÊMIO EINSTEIN DE SAÚDE CORPORATIVA RECONHECE AS EMPRESAS QUE CUIDAM DE SEUS COLABORADORES

Indicadores de atividade

Hospital – Unidade Morumbi

	2008	2009	2010	Δ 2010/2009
Leitos operacionais (média)	473	513	577	12,5%
Pacientes-dia	146.320	160.246	167.389	4,5%
Saídas hospitalares	37.096	39.110	43.241	10,6%
Taxa de ocupação	80,0%	84,9%	83,0%	-1,9 p.p.
Tempo médio de permanência (dias)	4,3	4,4	4,2	-4,5%
Cirurgias (exceto partos)	28.370	29.316	33.171	13,1%
Partos	3.129	3.154	3.448	9,3%
Consultas	127.442	131.190	172.934	31,8%

Medicina Diagnóstica e Preventiva – número de exames

	2008	2009	2010	Δ 2010/2009
Morumbi	1.467.981	1.705.023	1.987.337	16,6%
Alphaville	171.466	199.232	235.444	18,2%
Jardins	378.103	435.611	447.748	2,8%
Ibirapuera	174.407	218.433	269.584	23,4%
Perdizes-Higienópolis	-	-	39.632	N/A
Total	**2.191.957**	**2.558.299**	**2.979.745**	**16,5%**

Pronto Atendimento – número de atendimentos

	2008	2009	2010	Δ 2010/2009
Morumbi	101.884	107.875	108.543	0,6%
Alphaville	26.241	29.318	31.564	7,7%
Ibirapuera	21.872	28.794	34.545	20,0%
Perdizes-Higienópolis	-	-	4.896	N/A
Total	**149.997**	**165.987**	**179.548**	**8,2%**

Indicadores de satisfação

Pesquisa de Satisfação – Avaliação dos pacientes

Unidade de Pronto Atendimento

	SATISFAÇÃO	RECOMENDAÇÃO*
2008	86%	90%
2009	81%	87%
2010	85%	88%

Hospital Israelita Albert Einstein – internação

	SATISFAÇÃO	RECOMENDAÇÃO*
2008	94%	95%
2009	92%	94%
2010	94%	96%

Medicina Diagnóstica e Preventiva

	SATISFAÇÃO	RECOMENDAÇÃO*	FIDELIDADE**
2008	98%	98%	93%
2009	97%	96%	92%
2010	97%	96%	93%

* Pacientes que recomendariam os serviços do Einstein a outras pessoas.
** Pacientes que procurariam novamente o Einstein para cuidar da saúde.
Fonte: Pesquisa realizada pela *Leadership 21 South America* em 2010.

Pesquisa de Satisfação – Avaliação dos médicos

Hospital Israelita Albert Einstein – internação

	SATISFAÇÃO	RECOMENDAÇÃO*	FIDELIDADE**
2008	98%	99%	98%
2009	98%	98%	98%
2010	96%	98%	97%

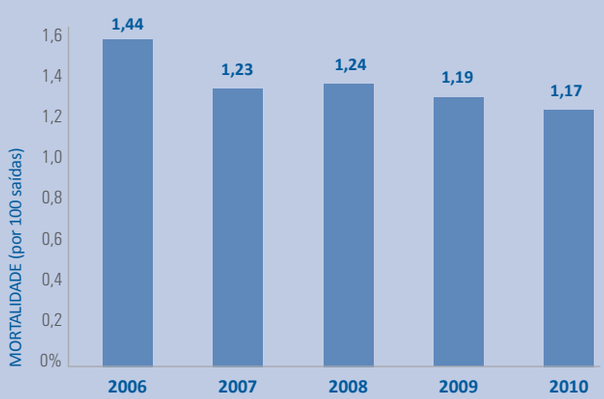
Medicina Diagnóstica e Preventiva

	SATISFAÇÃO	RECOMENDAÇÃO*	FIDELIDADE**
2008	98%	99%	98%
2009	98%	98%	98%
2010	99%	97%	97%

Indicadores selecionados de resultados clínicos

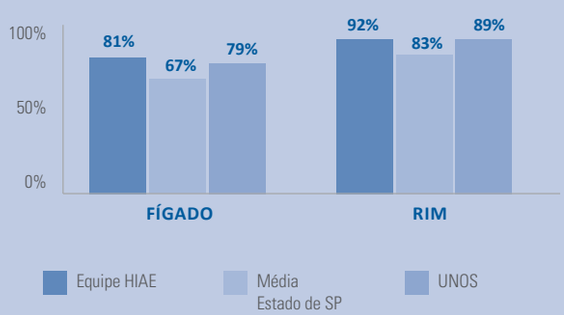
Taxa de mortalidade hospitalar

MORUMBI



Sobrevivência nos transplantes

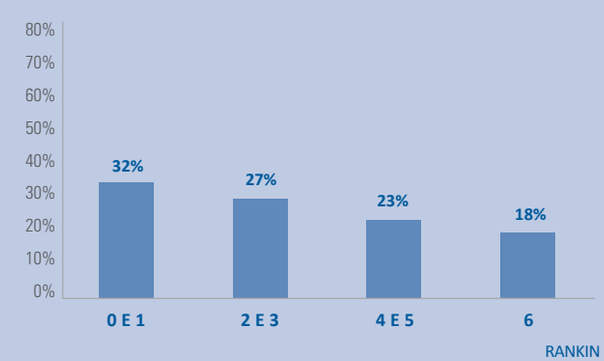
DE FÍGADO E DE RIM EM 3 ANOS



Obs.: A tabela mostra a comparação entre as taxas de sobrevivência após os transplantes realizados no Einstein e os realizados no Estado de São Paulo e, também, nos melhores centros transplantadores dos Estados Unidos (*United Network for Organ Sharing – UNOS*).

Escala modificada de Rankin*

NA ALTA DOS PACIENTES APÓS AVC ISQUÊMICO SUBMETIDOS A TRATAMENTO TROMBOLÍTICO (AVALIADOS 22 PACIENTES EM 2010)



*A Escala Modificada de Rankin avalia a recuperação funcional dos pacientes após um Acidente Vascular Cerebral. Os pacientes agrupados no Rankin 0 e 1 são classificados como independentes, não tiveram nenhuma sequela ou estas foram consideradas mínimas; os classificados como 2 e 3 são os que possuem alguma sequela, porém por meio de adaptações conseguem fazer as atividades prévias e andam sem ajuda. Os pacientes classificados como 4 e 5 não conseguem andar sem ajuda e podem estar limitados à cama, com necessidade de cuidador 24 horas. O óbito é classificado como 6.

Qualidade e segurança para o paciente

A segurança do paciente é a dimensão mais importante da gestão da Sociedade. É feita pelo Sistema Einstein de Qualidade, que centraliza uma série de programas e ferramentas e define as regras e os procedimentos necessários para garantir, diariamente, o alinhamento das ações entre os diversos profissionais, com padrões definidos a fim de evitar a ocorrência de incidentes, situações de riscos e de eventos adversos.

A esse sistema cabe levantar todas as informações disponíveis, como pesquisas, literatura médica, regras de certificação internacional, legislação e a própria prática diária para formular padrões, que devem ser seguidos por profissionais de todas as áreas. A adesão aos padrões, depois de disseminados, é monitorada por meio de auditorias e vigilâncias. Os resultados são avaliados por meio de indicadores, e muitos são compartilhados com parceiros e instituições internacionais, como a Organização Mundial de Saúde (OMS), com quem o Einstein troca informações e experiências. A Instituição segue os princípios do *Institute of Medicine (IOM)*, uma organização não governamental norte-americana referência em políticas de saúde e qualidade da assistência, além dos padrões da *Joint Commission International*, principal certificadora de serviços de saúde do mundo, e de outras iniciativas globais.

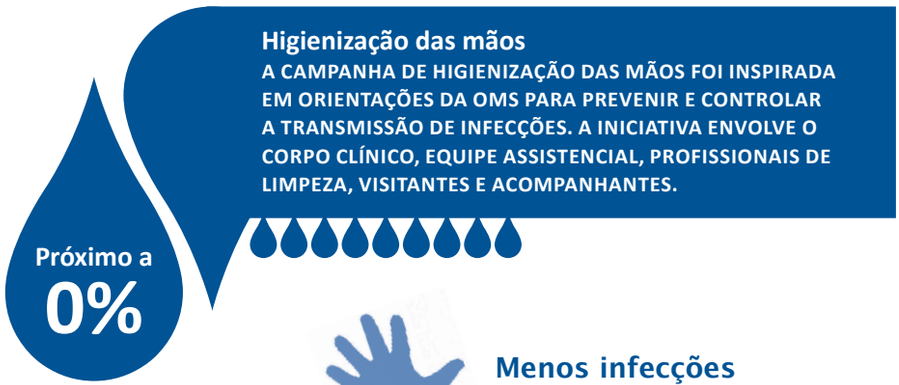
Parcerias

A Sociedade integra o fórum criado pela Associação Nacional dos Hospitais Privados (ANAHP) para discutir a segurança do paciente. Por meio de troca de informações são estabelecidos indicadores que possam ser acompanhados e comparados pelas instituições associadas. Em 2010, investiu-se no refinamento do banco de dados e na organização de grupos de trabalho. A meta, para 2011, é a disseminação dos dados, para que sejam encontradas soluções conjuntas para o tema, e a ampliação das ações.

Campanhas em prol do paciente

Para garantir a segurança do paciente, em 2010, o Einstein lançou a Campanha Cirurgia Segura, baseada em recomendações da Organização Mundial de Saúde (OMS) a serem seguidas antes de qualquer procedimento cirúrgico. Adaptado pelo Hospital Israelita Albert Einstein, o *checklist* deve ser realizado antes do início de qualquer procedimento cirúrgico, já na sala de cirurgia e com a presença de toda a equipe. Tem como objetivo evitar falhas simples, por meio de procedimentos básicos, como verificação minuciosa do prontuário do paciente, dos exames necessários e dos instrumentos a serem utilizados. Todos os profissionais da equipe são envolvidos, e o processo é auditado para avaliar o índice de adesão.

A iniciativa faz parte do Programa Atitude Segura, que também incluiu uma campanha de higienização das mãos.



Menos infecções

O projeto *Positive Deviance* foi implantado em 2008, em duas unidades de terapia semi-intensiva do Hospital, para incentivar a higienização das mãos e substituir a lavagem com água e sabão por álcool gel. Entre abril e junho de 2008, foi registrada uma diminuição de 48% das infecções hospitalares. O projeto foi estendido a outras áreas.

Positive Deviance

Desde 2008, a Instituição desenvolve o projeto *Positive Deviance*, uma ferramenta que se baseia na observação de diferentes comportamentos individuais para a busca de soluções. Aplicado com êxito na campanha de higienização das mãos, o conceito também tem sido utilizado para evitar falhas de medicação. As ocorrências mais comuns são atrasos ou troca de medicamentos.

Anualmente, é estabelecida uma meta para a melhoria desse processo e realizada uma busca ativa de erros de medicação em prescrições médicas de pacientes internados. O indicador utilizado é a relação do número de erros encontrados por prescrição. A meta estabelecida para 2010 foi de 0,6 erro por prescrição médica, e, com o método *Positive Deviance*, o resultado do indicador foi melhor que a meta: 0,4 erro por prescrição.

Princípios do *Institute of Medicine*

Assistência com foco no paciente
Oferecer assistência que atenda e respeite as preferências, necessidades e valores do paciente, tais como hábitos religiosos, étnicos, sociais, aspectos físicos e emocionais.

Assistência no tempo adequado
Reduzir esperas e atrasos que possam ser prejudiciais às pessoas que recebem e prestam o atendimento.

Eficiência
Evitar desperdícios e mau uso de materiais, equipamentos, ideias e energia.

Equidade
Respeitar a igualdade de direitos de cada um. Prestar uma assistência que não varia segundo características como gênero, etnia, condições socioeconômicas ou localização geográfica.

Efetividade
Prestar serviços adequados aos beneficiários e utilizar os recursos de forma responsável, ou seja, evitando o uso excessivo ou insuficiente.

Segurança do paciente
Evitar que a assistência prestada resulte em dano ao paciente.

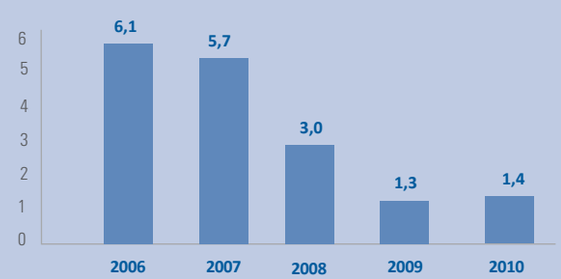
Indicadores de qualidade e segurança

Indicadores de segurança do paciente

	2009	2010	
Não adesão do corpo clínico à profilaxia de trombose venosa profunda	56,2	34,8	Considerado o último endorse (17 de dezembro de 2010)
Infecção de trato urinário (UTI, Semi-intensiva e Unidade Coronariana)	7,7	2,8	Consolidado (soma das infecções dividida pela soma dos cateteres-dia do ano inteiro)
Taxa de úlcera de pressão	12,3	11,3	Considerada a última auditoria
Infecção de corrente sanguínea associada a cateter venoso central	1,3	1,4	Consolidado (soma das infecções dividida pela soma dos cateteres-dia do ano inteiro)
Densidade de quedas com dano grave e moderado	0,2	0,4	Considerada a última auditoria
Broncoaspiração em endoscopia e colonoscopia	14	7	Número de eventos no ano
Taxa de erro de medicação	0,8	0,4	Considerada a última auditoria
Eventos adversos graves em obras e infraestrutura	21	15	Número de eventos no ano

Infecção da corrente sanguínea

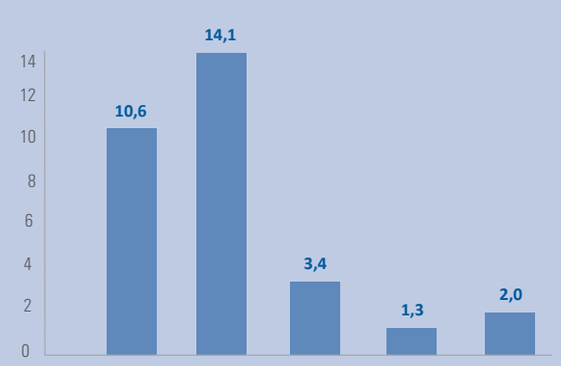
ASSOCIADA A CATETER VENOSO CENTRAL – UTI



Obs.: Taxa de densidade de infecção por 1.000 cateteres-dia

Prevenção da pneumonia

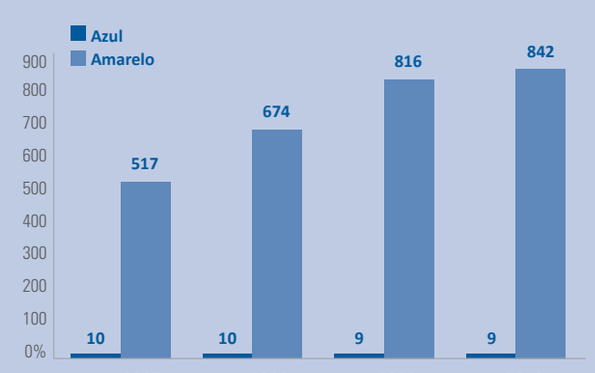
ASSOCIADA À VENTILAÇÃO MECÂNICA NA UTI ADULTO



Obs.:Taxa de densidade de infecção por 1.000 ventiladores-dia

Densidade de incidência de infecção do trato urinário associada a sonda vesical na UTI Adulto

Volume mensal de Código Azul e Código Amarelo



Obs.: O Código Amarelo tem o objetivo de reduzir a ocorrência de paradas cardiorrespiratórias nas unidades de internação. O Código Azul visa prestar atendimento imediato aos pacientes com suspeita de parada cardiorrespiratória nas unidades de internação.

Humanização na Medicina Diagnóstica

Diferentemente do que ocorre no Hospital, no qual há a necessidade de cuidar também da família do paciente durante todo o período da internação, na Medicina Diagnóstica e Preventiva o tempo de permanência é relativamente curto. A preocupação, portanto, é o atendimento diferenciado, com acolhimento e ambientação apropriados. Um exemplo é a sala de ressonância magnética, onde foram colocados painéis com imagens que ajudam os pacientes a relaxar durante um exame que pode causar desconforto. Também passaram a ser disponibilizados fones de ouvido para que os pacientes ouçam músicas suaves enquanto realizam o procedimento. O cardápio de lanches também foi revisto e está mais balanceado. Há, ainda, mágicos para entreter os pacientes na sala de espera de exames e serviços como o de manobristas para mais comodidade.

Humanização do tratamento

O empenho da Instituição em proporcionar o melhor atendimento ao paciente não se limita à qualidade técnica, mas foca também o conforto e o acolhimento. Por isso, o Einstein tem investido na humanização do tratamento, somente possível quando existe respeito à individualidade e a busca de soluções para atender integralmente às necessidades do paciente.

Para disseminar, sistematizar e implementar a cultura de atendimento humanizado e acolhedor, foi firmada, em 2009, uma parceria com o *Planetree*, uma organização não governamental americana que desenvolveu uma metodologia para orientar práticas humanizadas em ambientes hospitalares. O processo de implantação envolveu pacientes, familiares e todos os colaboradores, por meio de reuniões e da formação de um conselho consultivo, renovado anualmente. O conselho se reúne bimestralmente, e alguns dos membros são clientes convidados por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) após terem feito alguma observação espontânea sobre os serviços da Instituição.

A disseminação para os colaboradores é realizada pelos canais da comunicação interna e por multiplicadores, que cresceram de 34 pessoas em 2009 para 44 em 2010. Desde o início da implementação da filosofia do *Planetree*, 50% dos colaboradores receberam treinamentos presenciais sobre o conceito e 98% passaram por capacitações no formato *e-learning*.

O acompanhamento dos resultados segue uma metodologia específica, para avaliar o nível de satisfação dos pacientes.

No primeiro semestre de 2011, a Instituição receberá uma visita técnica do *Planetree*, que

verifica a implantação das recomendações e, no segundo semestre, a Instituição deverá ser efetivamente avaliada.

Inovações do *Planetree*

Uma das iniciativas de humanização foi a criação de guardiões na oncologia, que auxiliam os pacientes na gestão das mais diferentes necessidades. Foram criadas rotinas para avaliar e solucionar as demandas, como meios de articular o pagamento de despesas. Dos encontros com pacientes e familiares também se percebeu a oportunidade de oferecer mais apoio aos acompanhantes, que ficam ansiosos esperando notícias dos pacientes durante os procedimentos. Para eles, foi construído em 2010 o Espaço Acompanhante, com biblioteca e local de descanso.

Como resultado do trabalho dos sete subcomitês designados para propor melhorias nas áreas de arte, música e entretenimento; educação de pacientes, familiares e colaboradores; espiritualidade; arquitetura e design; interações humanas; nutrição; e comunidades, merecem destaque o desenvolvimento de um projeto para que as unidades pediátricas tenham contadores de histórias, a criação de uma aula multimídia sobre espiritualidade, a implantação de uma espaço ecumênico prevista para 2011 e a inauguração do novo vestiário dos colaboradores.

ATUALMENTE, 15 HOSPITAIS EM TODO O MUNDO POSSUEM A DESIGNAÇÃO *PLANETREE* E OUTROS 23 CONCORREM A ELA

Atestado de qualidade

Para a Sociedade, as avaliações e certificações externas são importantes indicadores de qualidade e resultado do comprometimento e da seriedade da Instituição. Premiações e reconhecimentos, concedidos por meios de comunicação, organizações não governamentais e outras empresas, também atestam a credibilidade dos serviços e o valor da marca.

ACREDITAÇÃO · MÍDIA · PREMIAÇÃO

Certificações

Acreditação *Joint Commission International*

- Hospital Israelita Albert Einstein
- Unidade Alphaville
- Unidade Ibirapuera
- Unidade Vila Mariana

Certificação ISO 14001 (Meio Ambiente)

- Hospital Israelita Albert Einstein
- Unidade Alphaville
- Unidade Jardins
- Unidade Ibirapuera
- Unidade Vila Mariana

Certificação ISO 9001 (Qualidade)

Hospital Israelita Albert Einstein

- **Centro Cirúrgico**
  (*Excimer Laser* e Litotripsia)
- **Hemoterapia e Laboratório de Células-Tronco**
- **Suprimentos e Logística**
  (Compras, Gestão de Contratos, Planejamento, Logística e Homologação)
- **Suprimentos**
  (Farmácia Clínica, Central e Satélites, Central de Materiais e Esterilização)
- **Nutrição**
- **Serviços ao Cliente**
  (Central de Transporte, Serviço de Apoio ao Paciente)
- **Suprimentos**
  (Homologação, Abastecimento e Distribuição, Abastecimento Centro Cirúrgico, Farmácia Clínica)
- **Engenharia e Manutenção**
  (Manutenção, Projetos e Obras, Segurança, Engenharia Clínica)
- **Residencial Israelita Albert Einstein**

Medicina Diagnóstica e Preventiva

- **Imagem**
- **Radiologia**
- **Ressonância Magnética**
- **Tomografia**
- **Medicina Nuclear**
- **Ultrassonografia**
- **Cardiologia e Neurofisiologia Diagnóstica**
- **Ecocardiografia**
- **Métodos Gráficos**
- **Eletrofisiologia Clínica**
- **Neurofisiologia Clínica**
- **Intervenção Cardiovascular**
- **Cardiologia Intervencionista**
- **Radiologia Vascular**
- **Unidade de Diagnóstico**
- **Centro de Medicina Preventiva**
- **Serviço de Anestesiologia**
- **Serviço de Atendimento ao Cliente**
- **Central de Exames e Recepções**
- **Central de Atendimento**
- **Unidade Alphaville**
- **Unidade Ibirapuera**
- **Unidade Jardins**
- **Departamento de Voluntários**

Certificação para o cuidado a doenças ou condições específicas

AVC – *Joint Commission International*

- Programa de Atendimento ao Paciente com AVC – Acidente Vascular Cerebral

Acreditação do *College of American Pathologists* (CAP)

- **Patologia Clínica**
- **Hemoterapia**

Acreditação do *American College of Radiology* (ACR) – Imagem

- **Mamografia** – Unidade Morumbi, Unidade Alphaville, Unidade Jardins
- **Ultrassonografia** – Unidade Morumbi, Unidade Alphaville, Unidade Ibirapuera, Unidade Jardins, Unidade Vila Mariana

Associação Americana de Bancos de Sangue (AABB)

- **Hemoterapia**

Certificação *Leed Gold*, do *U.S. Green Building Council* e verificada pelo *Green Building Certification Institute* (GBCI)

- **Pavilhão Vicky e Joseph Safra,** Unidade Morumbi

GREEN BUILDING COUNCIL BRASIL

GBC BRASIL

Reconhecimentos 2010

Premiações no Brasil e no exterior marcaram o ano para a Sociedade

- **O Hospital Israelita Albert Einstein foi considerado o melhor hospital da América Latina**, pela segunda vez consecutiva, de acordo com pesquisa realizada pela *AmericaEconomia Intelligence*, para a revista ***AmericaEconomia***.

- **Pelo terceiro ano consecutivo, o Hospital Israelita Albert Einstein recebeu o prêmio Top Hospitalar**, um dos mais importantes do setor médico-hospitalar do país, **na categoria Hospital Filantrópico**. A Instituição também foi finalista na categoria Sustentabilidade, indicada por formadores de opinião e público qualificado do setor.

- **Selecionado entre "As 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar", iniciativa do *Guia Você S/A*, da revista *Exame***, o Hospital Israelita Albert Einstein foi o primeiro hospital privado a integrar a lista.

- **O Programa de Melhoria Contínua (**Lean Seis Sigma), iniciado em fevereiro de 2009, conquistou o **primeiro lugar na categoria "Melhor Programa Corporativo com até 18 meses de implantação"**, no principal congresso de melhoria contínua da América Latina, organizado pelo ***International Quality & Productivity Center*** (IQPC).

- **O Projeto *Positive Deviance* foi contemplado com o *SHEA International Award*** e o **Prêmio Saúde Brasil**. O projeto é um trabalho de gestão coletiva realizado por profissionais do Hospital Israelita Albert Einstein. A iniciativa foi responsável por mudanças operacionais e culturais, que contribuíram para reduzir em 48% os índices de infecção hospitalar em duas unidades de terapia semi-intensiva de adultos.

- **O trabalho "Programa de Transplante de Órgãos do Hospital Israelita Albert Einstein: Salvando Vidas e Multiplicando Conhecimento" conquistou o 5º Prêmio Saúde!, da Editora Abril, na categoria Saúde e Prevenção**. Na mesma categoria, também esteve, entre os três finalistas, o trabalho "Ajuste Fino no Tratamento da Talassemia", realizado pela equipe de Hematologia do Hospital, em conjunto com outros hemocentros, institutos e hospitais.

Presença da Sociedade nos veículos da imprensa	
Matérias com foco na Instituição	**195**
Notas com foco na Instituição	**134**
Notas/matérias sobre o Instituto Israelita de Responsabilidade Social	**43**
Notas/matérias sobre o Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa	**13**

Presença na mídia

Resultado da importância da Sociedade na área de saúde no País, no decorrer de 2010, a Sociedade manteve um relacionamento ativo com os meios de comunicação. Além de parcerias estabelecidas com emissoras de rádio e TV para a discussão de temas sobre saúde, em 2010 foram registradas mais de 4 mil citações positivas da marca Einstein na imprensa e 925 solicitações de entrevistas com médicos da instituição.

O Einstein também realiza, anualmente, o Curso Einstein de Jornalismo em Saúde, com palestras para jornalistas sobre o que há de mais avançado em tecnologias e tratamentos de saúde. Em sua 6ª edição, em 2010, o curso teve como palestrantes médicos do Einstein e de instituições acadêmicas e médicas de destaque no Brasil.

Espaços exclusivos e parcerias com veículos de comunicação

Rádio CBN

Consultório CBN – programas semanais com médicos do Einstein falando sobre temas de saúde e esclarecendo dúvidas de ouvintes.

Rádio Globo

Médico de Plantão – programas semanais com médicos do Einstein falando sobre temas de saúde e esclarecendo dúvidas de ouvintes.

TV Record

Extreme Makeover Social – programa que reformou e transformou creches na cidade de São Paulo. O Einstein participou de 12 episódios, prestando atendimento especializado para as crianças das creches atendidas.

Jornal Brasil Econômico

Coluna quinzenal assinada pelo diretor do Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa.

Protagonismo na saúde

A Sociedade tem o compromisso de oferecer excelência no âmbito da saúde e da geração do conhecimento. Por isso, investe em pesquisa e ensino para compartilhar experiências, formar enfermeiros, treinar pessoas, oferecer especialização a diferentes profissionais da saúde e contribuir para o desenvolvimento de novas abordagens terapêuticas.

ENSINO · PESQUISA · TREINAMENTOS
CIÊNCIA · EVENTOS

STERIS

Ensino e pesquisa com benefícios para todos

O Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa (IIEP) constitui um importante diferencial para a Sociedade. Articulado com o Hospital, a Medicina Diagnóstica e o Instituto Israelita de Responsabilidade Social, o IIEP contribui para que a Insituição não se limite a replicar técnicas, mas desenvolva suas próprias metodologias, mais eficientes para a realidade em que atua. Ele incentiva, por exemplo, que profissionais da saúde que observem formas mais eficazes ou seguras de realizar seu trabalho possam transformar sua ideia em um projeto de pesquisa e, assim, ajudar a aprimorar protocolos de tratamento.

Voltado ao desenvolvimento e à gestão do conhecimento, o IIEP atua em Ensino e Eventos, responsável pelos cursos abertos ao público em geral e pela realização de eventos científicos; Treinamento em saúde, que cuida de todas as capacitações assistenciais; Pesquisa, com trabalhos experimentais e clínicos em diferentes especialidades; e Inovação Tecnológica, voltada ao desenvolvimento de novas tecnologias. Integrado ao Instituto Israelita de Responsabilidade Social (IIRS), o IIEP apoia os projetos sociais do Einstein em ensino e pesquisa.

Nas diversas áreas da Sociedade, são definidos indicadores de desempenho, como o número de publicações em periódicos, para mensurar a produção científica, e as horas de treinamento por colaborador. Em 2010, foram 380 publicações em periódicos indexados, das quais 198 ocorreram em revistas com alto fator de impacto. Em 2009, foram 157 publicações em veículos de alto impacto.

Em 2010, foi definida uma nova estratégia para o IIEP, com o objetivo de torná-lo semelhante aos principais centros de pesquisa internacionais, especialmente os que nasceram a partir de um hospital. Profissionais do IIEP visitaram vários desses centros para desenhar um novo modelo de atuação, que será implantado nos próximos anos. Entre as

Produção científica

	2009	2010	Δ2010/2009
Artigos em periódicos indexados	334	380	14,0%
Artigos publicados em revistas com alto fator de impacto (meta 2010: 180 artigos)	157	198	26,2%

O IIEP SE INSPIRA EM CENTROS DE PESQUISA INTERNACIONAIS PARA DESENVOLVER UM NOVO MODELO DE ATUAÇÃO

novidades do modelo estão o plano de carreira para o pesquisador e a formação de um conselho consultivo, com membros de reputação internacional, para direcionar as atividades, acompanhar sua execução e propor melhorias.

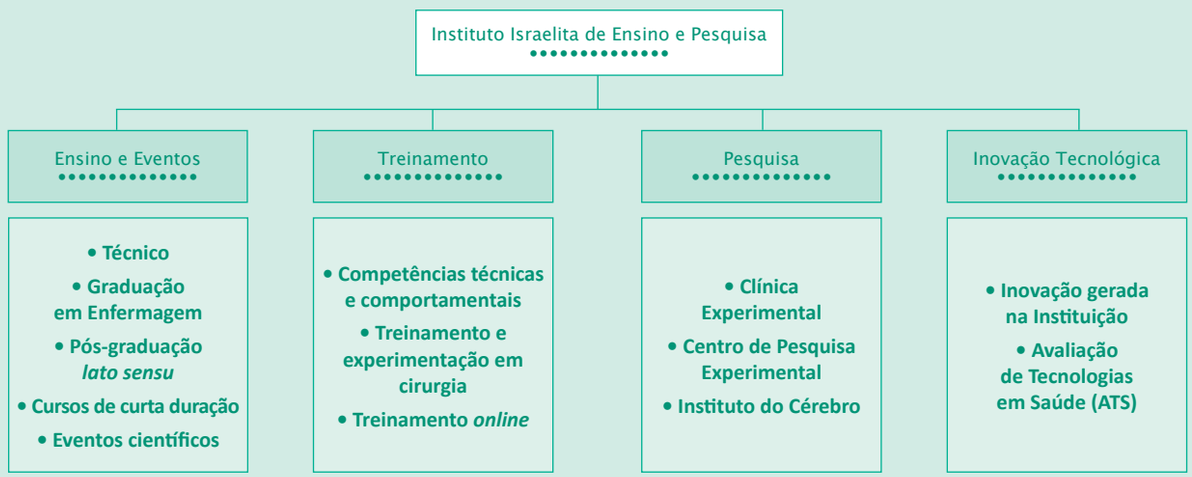
Atividades de pesquisa

O IIEP desenvolve pesquisas em diversas áreas, como biologia celular, células-tronco, genômica e nanobiotecnologia. No final de 2010, o IIEP tinha 240 estudos em andamento, de diferentes graus e níveis de profundidade. Desse total, 50% foram financiados com cerca de R$ 5,9 milhões em recursos da Sociedade ou provenientes de doações, e os outros 50%, que correspondem a recursos de R$ 9,6 milhões, receberam financiamentos externos, de agências de fomento, empresas privadas e parcerias com o Poder Público.

Para aprimorar a gestão dos projetos de pesquisa, o IIEP desenvolveu um aplicativo inovador, o *i-search*, que compreende todo o ciclo, desde a inscrição de um projeto, passando pelo processo de avaliação e monitoramento completo da pesquisa, até a sua conclusão. Os seus principais benefícios são a transparência do processo de gestão, o envolvimento das diferentes áreas e a obtenção de indicadores para gestão estratégica da pesquisa.

Em 2010, houve significativos avanços nas

Estrutura do IIEP



pesquisas. No Centro de Pesquisa Experimental (CPE), o destaque foi a parceria com o *Weizmann Institute of Sciences* de Israel para troca de informações. Três pesquisadores do Einstein foram enviados para Israel, e seis profissionais do *Weizmann* visitaram o IIEP para o planejamento de uma área de estudo em genética voltado para o Alzheimer, entre outros projetos.

Já no Instituto do Cérebro (IC), os destaques foram a conclusão da estruturação de processos seguindo a metodologia Lean Seis Sigma e a inauguração do Centro de Imagem Pré-Clinica Alzira Denise Hertzog Silva, para investigação de origens e novos tratamentos de doenças neurológicas, com aplicação em oncologia e cardiologia.

O ano também marcou as seguintes parcerias com instituições nacionais e internacionais:

- *Department of Pharmaceutical Sciences*, *Massachusetts College of Pharmacy and Health Sciences* (Boston, EUA): Projeto para avaliação do efeito neuroprotetor de fitofármacos em modelos animais para estudo do AVC isquêmico. O programa reúne a área de Neurologia, o Instituto do Cérebro, o Centro de

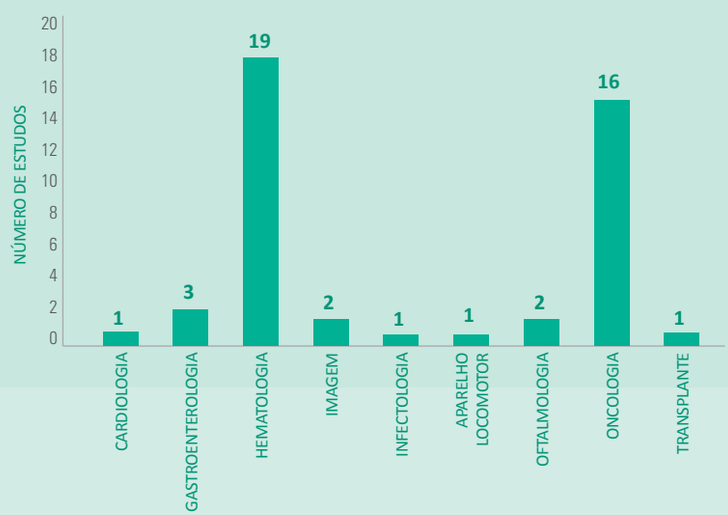
50% DOS PROJETOS DE PESQUISA FORAM FINANCIADOS COM R$ 5,9 MILHÕES EM RECURSOS PRÓPRIOS

Experimentação e Treinamento em Cirurgia (Cetec) e o *Massachusetts College of Pharmacy.*

- Instituto Evandro Chagas/Centro Nacional de Primatas (Belém-PA): Projetos para estudos de drogas neuroprotetoras e terapia de reparo de AVC isquêmico com células-tronco.

- Instituto de Física de São Carlos, da Universidade de São Paulo (São Carlos-SP): Projeto para desenvolvimento de novas tecnologias de implementação da técnica de magneto hipertermia.

Distribuição dos estudos clínicos em 2010



Centro de Inovação Tecnológica

Criado para organizar o desenvolvimento de soluções inovadoras, o Centro de Inovação Tecnológica (CIT) foi estruturado em 2010 para viabilizar a identificação de ideias, recursos e pessoas para geração de novos produtos, processos e atividades na área da saúde. O Centro atua como facilitador no desenvolvimento e/ou incorporação da inovação tecnológica de acordo com o alinhamento estratégico da Sociedade, disponibilizando ferramentas e prestando assessoria técnica para os colaboradores.

Os profissionais que tenham uma proposta de um novo produto ou processo que possa resultar em melhorias e efetivo ganho de qualidade e produtividade, ou que queiram contribuir para as inovações tecnológicas institucionais e seu desenvolvimento, podem encaminhar suas ideias e projetos ao Centro. Dependendo da inovação, ela pode ser submetida a um processo de proteção de propriedade industrial em benefício da Sociedade e do descobridor.

Já houve a formalização de convênio com três empresas para desenvolvimento conjunto de soluções.

Convênios assinados em 2010

EMPRESA	TIPO DE CONTRATO	TEMA/PROJETO
Crismoe	Contrato de licença e exploração de patente	Abraço Seguro – braço de segurança que envolve o paciente enquanto ele está sentado no vaso sanitário, impedindo sua queda
Instituto de Física de São Carlos-USP	Convênio para a cooperação em projeto de pesquisa	Implementação da técnica de magneto hipertermia em um novo equipamento, voltado para um processo terapêutico aplicável à lise de bliobastomas (destruição de células tumorais)
Lifemed Industrial de Equipamentos e Artigos Médicos	Convênio	Intercâmbio tecnológico e científico voltado para a saúde humana

Investimentos em ensino

Uma das formas mais efetivas por meio das quais a Sociedade contribui para a saúde brasileira é compartilhando seu conhecimento e suas práticas em diversas áreas. Para isso, desde que o IIEP foi fundado, tem se comprometido com o desenvolvimento de diferentes projetos de ensino. Além de manter a Faculdade de Enfermagem, que já formou 722 profissionais desde 1989, o instituto oferece cursos técnicos, de pós-graduação *lato sensu* e de residência médica, além de cursos específicos para órgãos públicos.

No ano de 2010, os 35 cursos de pós-graduação tiveram 807 alunos. Com foco em algumas áreas em que a Sociedade atinge níveis de excelência, os temas englobam Hotelaria Hospitalar, Dor, Emergências Pediátricas, Engenharia Clínica, Captação, Doação e Transplantes de Órgãos, entre outros. Nas residências médicas, aprovadas pelo MEC e com 39 participantes, a bolsa é custeada pela Sociedade, com gasto anual de cerca de R$ 3 milhões.

UTI compartilhada

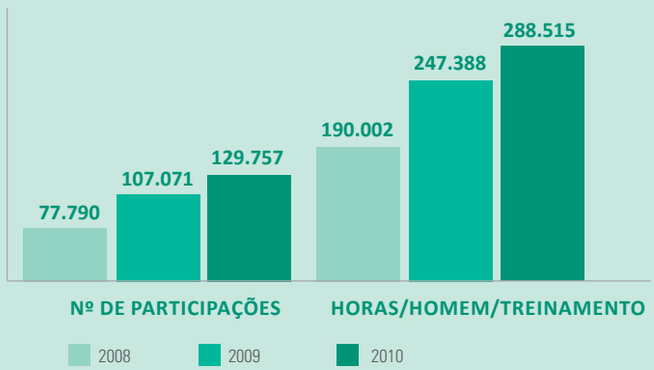
Em novembro de 2010, a Sociedade lançou um projeto para disseminar protocolos e rotinas para unidades de terapia intensiva (UTI) em hospitais de todo o País, com foco principal nas instituições públicas. Durante um mês, médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, farmacêuticos e psicólogos das instituições envolvidas no projeto fizeram videoconferências para discutir 19 temas, como prevenção de infecções em UTI, presença da família durante as internações e monitoração de medicamentos. Participaram das discussões 302 profissionais de todos os estados brasileiros, e o material gravado, disponibilizado no portal do Einstein, teve 2.628 acessos.

O objetivo da iniciativa foi compartilhar conhecimento, trocar informações, aproximar a Instituição das equipes de outras unidades e fomentar parcerias para futuros projetos de pesquisa.

Processo Seletivo (nº de alunos)

	2009	2010	Δ2010/2009	CURSOS OFERECIDOS
Escola técnica	434	431	-0,6%	Enfermagem, Complementação para Técnico em Enfermagem, Análises Clínicas, Farmácia, Radiologia e Administração com ênfase nos serviços de saúde
Graduação	195	193	-1,0%	Enfermagem
Pós-graduação *lato sensu*	719	807	12,3%	Ultrassonografia, Ressonância Magnética e Tomografia Computadorizada; Biomedicina no Diagnóstico por Imagem; Captação, Doação e Transplantes de Órgãos e Tecidos; Diagnóstico por Imagem; Doenças Funcionais e Manometria do Aparelho Digestivo; Dor; Educação Continuada/Permanente em Saúde; Emergências Pediátricas; Enfermagem Clínica e Cirúrgica; Enfermagem em Cardiologia e Hemodinâmica; Enfermagem em Centro Cirúrgico; Enfermagem em Emergência e Urgência; Enfermagem em Terapia Intensiva; Enfermagem Obstétrica e Ginecológica; Enfermagem Pediátrica e Neonatal; Engenharia Clínica; Farmácia Clínica; Fisioterapia em Neurologia; Fisioterapia Hospitalar; Fisioterapia Neonatal e Pediátrica; Gerenciamento de Serviços de Enfermagem; Gerontologia; Gestão da Qualidade em Saúde; Hotelaria Hospitalar; Neurologia do Adulto; Nutrição nas Doenças Crônicas não Transmissíveis; Oncologia; Patologia Clínica; Perinatologia; Prevenção e Controle de Infecção Hospitalar; Psicologia Hospitalar; Radiofarmácia; Reabilitação Cardiovascular; Saúde da Família e Comunidade; e Terapia Intensiva para Adultos
Residência médica	36	39	8,4%	Transplante de Medula Óssea; Cancerologia Clínica; Cardiologia; Hematologia e Hemoterapia; Medicina Intensiva; Pediatria; Radiologia e Diagnóstico por Imagem e Transplante de Fígado

Dados gerais de treinamento



Treinamento

O IIEP planeja e ministra todos os treinamentos em saúde voltados para os colaboradores. Sejam em cursos presenciais e *online* ou por simulação realística, os temas incluem desde ferramentas básicas de internet e questões comportamentais a elaborados treinamentos de técnicas cirúrgicas. Em 2010, houve 129.757 participações de colaboradores e 288.515 horas/homem/treinamento, cerca de 21% e 17%, respectivamente, a mais do que no ano anterior.

O Einstein possui um dos mais avançados métodos de treinamento em ambiente hospitalar, o Centro de Simulação Realística.

Apoiado por alta tecnologia, que reproduz, com cenários clínicos ou comportamentais, experiências da vida real, tem como objetivo garantir a segurança no processo de assistência ao paciente. Utilizando manequins e atores, em cenários que simulam um hospital, a metodologia capacita os profissionais em todo o ciclo de atendimento ao paciente: a chegada, procedimentos, resultados, relação com familiares e equipe médica. Nesse ambiente, é possível treinar profissionais e equipes em diferentes cenários, inclusive os mais raros e os de maior risco.

Treinamento no Centro de Simulação Realística

	2008	2009	2010	Δ2010/2009
Nº de participações	5.687	5.573	5.678	1,9%
Horas/homem/treinamento	30.390	35.497	31.359	-11,6%

Treinamentos em saúde para instituições públicas de saúde

NÚMERO DE PARTICIPANTES	2008	2009	2010
Assistência Médica Ambulatorial/ Programa Saúde da Família	3.555	7.234	8.378
Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch	3.405*	670	1.106
Inca, Anvisa, Transplantes, ICC	–	642	1.420
Total	**6.960**	**8.546**	**10.904**

*Inauguração do Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch.

Democratização do conhecimento

A Sociedade oferece cursos para instituições públicas de saúde e órgãos do governo. Na área de Treinamento em Saúde, foram 10.904 horas, destinadas à Estratégia Saúde da Família, aos projetos da Assistência Médica Ambulatorial (AMA), ao Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch, ao Instituto Nacional de Câncer (Inca), à Anvisa, ao Sistema Nacional de Transplantes (SNT) e ao Projeto Territórios (Campinas, Juazeiro e Belo Horizonte), estes últimos realizados em parceria com o Ministério da Saúde.
Os cursos de capacitação tiveram diferentes focos:

- **Instituto Nacional de Câncer – Inca** (RJ): Humanização do atendimento ao paciente oncológico.

- **Sistema Nacional de Transplantes** (RN, AM, PI, PA, MG, RJ, BA, CE): Diagnóstico de morte encefálica, entrevista familiar e manutenção hemodinâmica de doadores de órgãos.

- **Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa**: Capacitação dos Gestores do Serviço Público em Qualidade e Segurança do Paciente.

- **Projeto Territórios** (SP, MG, BA): Projeto de capacitação das diretrizes de tratamento da insuficiência cardíaca.

- **Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch** (SP): Treinamento de urgências e emergências (adultos) e cortesia no atendimento.

Em relação aos treinamentos destinados à Estratégia Saúde da Família e às AMAs, houve um crescimento de 16% em número de participantes e uma redução de 12% em horas de treinamento em relação ao ano anterior. Já no Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch, a participação aumentou 65%, e o número de horas diminuiu 10%.

Os resultados mostram que, em 2010, os treinamentos tiveram maior abrangência em número de participantes, com uma carga horária menor.

Eventos científicos

O AUDITÓRIO MOISE SAFRA POSSUI CAPACIDADE PARA 500 PESSOAS. SEUS 12 MIL METROS QUADRADOS ENGLOBAM TAMBÉM UM SALÃO DE EVENTOS E SALAS DE AULA

Fundamentais para o compartilhamento de informações e a disseminação das mais modernas tecnologias em saúde, os eventos científicos têm ganhado cada vez mais espaço no IIEP. Em 2010, foi inaugurado o Auditório Moise Safra, com investimento de R$ 35 milhões, para modernizar e ampliar a infraestrutura disponível para os eventos. Quanto à gestão, estabeleceram-se indicadores para monitorar o desempenho e buscar melhoria de processos.

Os principais resultados foram o aumento do índice de satisfação dos participantes – de 93%, em 2009, para 95% em 2010 –, o aumento de 70% de participantes em reuniões de pequeno porte, além da concessão de 3% das vagas dos eventos para profissionais do Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch e de 3% para a Faculdade de Enfermagem. Ao longo do ano, foram realizados 53 eventos científicos, 40 nacionais e 13 internacionais, que reuniram cerca de 7 mil pessoas – 7% a mais do que no ano anterior. Dos 53 eventos, 24 foram cadastrados na Comissão Nacional de Acreditação (CNA), número três vezes superior ao de 2009.

Além dos eventos científicos, o IIEP realizou reuniões científicas, foros de especialidades e outros eventos esporádicos e deu apoio a eventos externos. Somadas, essas atividades reuniram mais de 30 mil participações.

Redução de impactos ambientais

Para reduzir os impactos ambientais gerados pelos eventos, o IIEP passou a utilizar somente papel certificado com o selo FSC *(Forest Stewardship Concil)*, em todas as peças impressas de divulgação, e a confeccionar *ecobags*, canetas e crachás com material reciclado.

Em 2011, o *3rd Annual World Robotic Symposium Latin America* recebeu o *Certificate of Carbon Zero Event*, concedido pelo *Hilton Worldwide*. Outras iniciativas de redução de impactos ambientais serão implantadas até 2012.

Eventos científicos realizados

	2009	2010	Δ2010/2009
Eventos nacionais	34	40	18,0%
Eventos internacionais	19	13	-31,5%

Atenção para cada pessoa

Um sistema de saúde de excelência só se constrói com pessoas dedicadas e comprometidas com a missão. Os colaboradores da Sociedade priorizam a segurança e a qualidade do atendimento e refletem a essência e os valores da Instituição em suas atitudes. Selecionado como uma das 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar pelo *Guia Você S/A – Exame* em 2010, o Einstein se empenha para proporcionar um ambiente de trabalho desafiador, que reconheça e estimule o desenvolvimento pessoal e profissional.

VALORIZAÇÃO · DIVERSIDADE · PLANO DE CARREIRA · TRANSPARÊNCIA · BENEFÍCIOS

Transparência e aproveitamento interno

Vagas para quem é da casa

A área de Recursos Humanos implantou, em 2009, a política de divulgar todas as vagas abertas aos colaboradores, como forma de valorizar os profissionais da Sociedade e oferecer novas oportunidades de desenvolvimento e promoção. Em 2010, 21% das vagas divulgadas foram preenchidas por profissionais que já trabalhavam no Einstein, um percentual que vem crescendo a cada ano: em 2008, o índice de aproveitamento interno foi de 8% e, em 2009, foi de 15%.

Gestão para o presente e para o futuro

Para que o compromisso com a excelência seja efetivo, é preciso que seja compartilhado com cada colaborador. Por isso, uma das diretrizes da gestão de Recursos Humanos é garantir que cada profissional tenha consciência de sua importância, sinta-se parte integrante da Instituição e seja valorizado.

Em 2010, a Sociedade teve um crescimento de 14% no quadro de colaboradores, que aumentaram de 7.624, ao fim de 2009, para 8.655 pessoas. Esse aumento se deve às inaugurações de novas áreas e à ampliação dos serviços, resultados do Plano Diretor. O crescimento está distribuído entre as diretorias, conforme abaixo:

- Hospital Israelita Albert Einstein: 246 vagas – destaque para a abertura de duas novas unidades de internação;
- Medicina Diagnóstica e Preventiva: 369 vagas – Destaque para a abertura da unidade Perdizes-Higienópolis, com cerca de 258 vagas, e para a ampliação do laboratório e da estrutura de atendimento.

As demais contratações foram para atender ao crescimento e ao ajuste de pessoal em áreas diversas.

Com o setor de saúde em expansão no País, o desafio de contratar, desenvolver e reter talentos cresceu, demandando novas estratégias e ferramentas de gestão.

Formação e desenvolvimento

Para estimular os profissionais a se manterem atualizados, além das atividades internas de treinamento e eventos, são disponibilizadas verbas para bolsas de estudo, cursos de especialização e de MBA, e apoio financeiro à participação em congressos no Brasil e no exterior. Em 2010, o Einstein contabilizou 51 horas de treinamento por colaborador, das quais 35 foram relativas a treinamentos internos – uma evolução em relação aos números de 2009 e de 2008, de 34 e 30 horas por colaborador, respectivamente.

Em 2010, o Einstein encaminhou 13 bolsistas alunos do Curso de MBA Executivo Gestão em Saúde HIAE-Insper para realizar uma extensão internacional na Filadélfia. Também incentivou a capacitação, oferecendo quatro bolsas para pós-doutorado a seus profissionais, sendo três no Canadá e uma nos Estados Unidos.

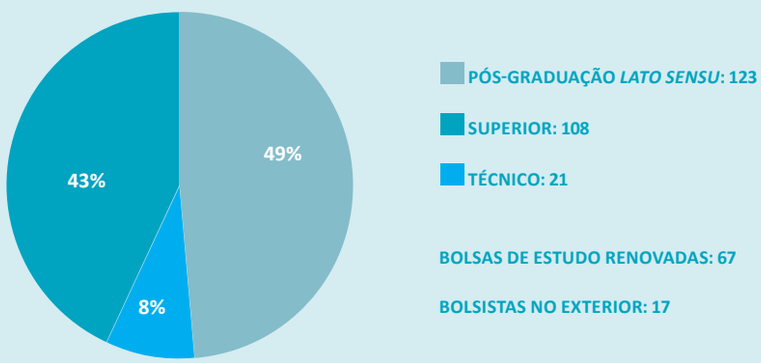
Gestão do desempenho

Plano de desenvolvimento
e avaliação de competências

Todos os colaboradores que estejam trabalhando na Instituição há mais de seis meses participam do processo de avaliação de competências, que acontece anualmente. O processo inicia-se com a autoavaliação e, em seguida, é feita a avaliação final, em consenso com o gestor. A partir desse exercício, é estabelecido o Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), baseado nas competências avaliadas. O processo também fornece informações para o plano de treinamento e capacitação anual da Instituição e, ainda, para as iniciativas do sistema de reconhecimento e recompensa. Em 2009, 94% dos colaboradores foram avaliados e, em 2010, esse índice chegou a 97%.

Apoio à educação em 2010

TOTAL DE BOLSAS DE ESTUDO CONCEDIDAS: 252



A Sociedade dedica especial atenção a programas de capacitação direcionados à população de Paraisópolis. São cursos de camareiro, copeiro e cuidador de idosos, entre outros, por meio dos quais se possibilita uma formação de qualidade para uma comunidade que se relaciona com o Einstein há décadas e, dessa forma, ajuda no desenvolvimento socioeconômico local. Muitas dessas pessoas, após concluírem os cursos, são aproveitadas nas atividades da própria Sociedade. Em 2010, foram formadas 279 pessoas, contra 196 no ano anterior, com contratação de, em média, 30% dos formandos pelo próprio Einstein.

Fundamentais no cuidado com o paciente, a Sociedade tem investido cada vez mais na formação de enfermeiros e de técnicos de enfermagem. Na Faculdade de Enfermagem, são oferecidas bolsas de estudo com descontos entre 80% e 90% para os colaboradores. Além disso, em 2010 o Einstein contratou 29 estudantes formados, o que representa 70% do total de alunos.

Há ainda oportunidades de estágio para os alunos, como forma de inseri-los na Instituição e prepará-los para, posteriormente, ocuparem vagas efetivas. Em 2010, foram oferecidas 54 vagas. Destas, 46 foram fechadas no próprio ano.

Comunicação interna

Ferramenta estratégica para o relacionamento com os colaboradores, a comunicação interna conta com diferentes canais, utilizados para divulgações institucionais, orientações de saúde, engajamento e como forma de manter um diálogo dinâmico com os colaboradores. Dessa forma, garante-se que todos os profissionais estejam atualizados quanto a diretrizes da Sociedade e qualquer mudança que gere impacto no seu dia a dia. Também há canais para interação, esclarecimento de dúvidas, elogios ou reclamações, com a finalidade de manter um relacionamento próximo e transparente com o público interno. A comunicação interna recebeu, na pesquisa de clima organizacional realizada em 2010, 75% de aprovação dos

funcionários. Os veículos institucionais de comunicação são:

RH Notícia: boletim mensal eletrônico direcionado a todos os colaboradores, com o objetivo de informá-los sobre assuntos da Instituição como mudanças, novidades, ações realizadas e gestão de pessoas.

SAC RH: o canal – que funciona por *e-mail*, telefone ou pessoalmente – é outro termômetro para a percepção do clima na Instituição e mostra a preocupação com o colaborador. Está disponível para esclarecer dúvidas e enviar sugestões, elogios e queixas sobre processos e políticas do Einstein. Em 2010, foram realizados 4.520 atendimentos.

POR MEIO DE DIVULGAÇÕES INSTITUCIONAIS, O EINSTEIN MANTÉM UM DIÁLOGO CONSTANTE COM OS COLABORADORES

Fale com o Presidente: um canal direto para se comunicar com a principal liderança do Einstein. Pela intranet os funcionários enviam mensagens diretamente ao presidente, que responde a todas elas. Em 2010, foram enviadas 120 mensagens.

Encontro com Lideranças: realizado mensalmente com o diretor-geral, é uma oportunidade de diálogo direto e transparente. Nos encontros, são apresentados os resultados e as diretrizes estratégicas da Instituição. De acordo com os temas debatidos, o presidente da Sociedade também participa.

RH Itinerante: tem como objetivos estabelecer, de forma

estruturada, reuniões entre o funcionário e o RH; fornecer subsídios que possam contribuir para a melhoria do entendimento, da comunicação e dos processos de gestão de pessoas; e atender aos planos de ação da pesquisa de clima. Para isso, periodicamente, um integrante da área de Recursos Humanos visita as unidades da Sociedade para esclarecer dúvidas e anunciar novidades.

Campanhas de Comunicação Interna: visam engajar, motivar e informar os colaboradores sobre os assuntos em andamento na Instituição, por meio de *banners*, totens, folhetos, cartazes, encontros e outros materiais de comunicação.

Mural: veículo de comunicação institucional da Sociedade, em 2009 foi ampliado para todas as unidades da Instituição, incluindo as unidades de Assistência Médica Ambulatorial (AMA) e da Estratégia Saúde da Família. Em razão do projeto de expansão da Sociedade – que exige, cada vez mais, a atração e retenção de talentos –, um segundo mural foi implantado exclusivamente para anunciar as oportunidades de recrutamento interno. Hoje, são 42 murais nas unidades da Instituição, atualizados três vezes por semana e com versão digital acessível na intranet.

Intranet: canal *online* que reúne todas as informações que devem ser de conhecimento dos colaboradores, como campanhas, novidades e comunicados urgentes.

E-mail: a Instituição também utiliza comunicados enviados por *e-mail*.

Colaboradores com necessidades especiais contratados		
PROGRAMA GENTE EFICIENTE		
2008	2009	2010
89	104	121

Diversidade

No tema diversidade, o principal foco da Sociedade são as pessoas com deficiência. Por isso, em 2006 o Einstein desenvolveu o Programa Gente Eficiente, com duas frentes de atuação: a contratação de colaboradores com deficiência, que chegaram a 121 em 2010, e a oferta de capacitação profissional gratuita. As capacitações incluem cursos profissionalizantes de curta duração, cursos de ensino médio e bolsas de estudo para cursos técnicos, de graduação e pós-graduação. Em 2010, foi iniciada a segunda turma de ensino médio, com 20 alunos inscritos, e os cursos de curta duração formaram 157 pessoas para as áreas de rotinas administrativas, atendimento ao cliente e copeiro hospitalar.

PARA CAPACITAR PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, O PROGRAMA GENTE EFICIENTE OFERECE DIFERENTES CURSOS E BOLSAS DE ESTUDO

Projetos do programa Você Cidadão

Ação	Informações	Beneficiados
Einstein Solidário	Foram arrecadados materiais de higiene pessoal e produtos de limpeza e vestuário	*
Unibes	O Einstein colaborou com os serviços de verificação de pressão arterial, glicemia e cálculo de índice de massa corpórea	Cerca de 5.000 pessoas
Você Saúde no CEU Jd. Ângela	Os morados da região participaram das ações promovidas pelos funcionários voluntários, como corte de cabelo, palestra Jovem Pan Pela Vida, Contra as Drogas, oficina de reciclagem, verificação de pressão arterial, índice de massa corpórea, glicemia capilar, orientações nutricionais e sorteios de prêmios aos participantes das atividades	Cerca de 500 moradores
Maratona Social	Cinco grupos de funcionários inscritos para auxiliar entidades nos aspectos sociais e de meio ambiente beneficiaram cinco entidades	5 entidades sociais

Você Cidadão

Para incentivar os colaboradores a atuarem em atividades socioambientais e de promoção do desenvolvimento humano, foi criado o programa de voluntariado Você Cidadão. O programa é gerenciado por um comitê próprio, autônomo, composto por 20 colaboradores de todas as unidades.

Em 2010, as iniciativas incluíram desde a arrecadação de alimentos, roupas e produtos de higiene pessoal, entre outros, até campanhas para o diagnóstico de doenças como o diabetes e palestras sobre o controle de natalidade.

Anualmente, o voluntariado promove a Maratona Social, em que grupos de colaboradores desenvolvem e implementam projetos de apoio a entidades sociais. Na última edição, o vencedor foi um projeto de implantação de coleta seletiva de lixo e reciclagem em uma creche no bairro do Rio Pequeno, na cidade de São Paulo. A ação envolveu a preparação da creche para reciclagem e a educação dos professores, das crianças e de seus familiares, com treinamentos e atividades lúdicas. A entidade beneficiada pelo grupo vencedor também recebe um prêmio em dinheiro.

NA MARATONA SOCIAL, GRUPOS DE COLABORADORES DESENVOLVEM PROJETOS DE APOIO A ENTIDADES SOCIAIS

Alimentação saudável e sem desperdício
Para evitar desperdícios de alimentos no refeitório, foi criada uma campanha de conscientização, que também orienta os colaboradores sobre alimentação saudável. Em 2008, a Sociedade reverteu a quantidade de quilos de alimentos não desperdiçados (em um mês) em cestas básicas para uma instituição social, escolhida pelos próprios colaboradores. Em 2009 e 2010, houve novo incentivo, por meio da Ação Prato Limpo, que premiou os sorteados que não tiveram desperdício, valorizando a boa prática e a atitude consciente.

Benefícios oferecidos

A Sociedade oferece aos seus colaboradores os seguintes benefícios:

Creche: para crianças de até dois anos e 11 meses de idade enquanto suas mães estão no período de trabalho. É acessível aos filhos de todas as colaboradoras, independentemente da unidade de trabalho ou cargo. Em 2010, 290 crianças frequentaram a creche.

Plano de saúde e odontológico: beneficia os colaboradores e seus dependentes e cobre 17.352 vidas.

Vidalink: convênio-farmácia implantado em 2010, permite a aquisição de medicamentos com posterior desconto em folha de pagamento. São mais de 2 mil farmácias cadastradas.

Vale-alimentação e refeitório: o refeitório, na unidade Morumbi, serve a 64% dos colaboradores, e o vale-alimentação beneficia todos os funcionários que não utilizam o refeitório.

Ônibus fretados: sistema de transporte exclusivo e gratuito que visa proporcionar conforto, segurança e comodidade aos colaboradores em sua locomoção. Em 2010, o serviço disponibilizou 28 linhas e foi utilizado regularmente por 2.800 pessoas. As unidades também oferecem, dentro de limites, estacionamento para quem utiliza veículo próprio.

Auxílio financeiro em escola especializada: auxílio para colaboradores que tenham filhos, de qualquer idade, com deficiência. Além disso, o Einstein oferece a esses filhos atendimento profissional, com indicação médica e reembolso de até 90% dos valores comprovadamente despendidos.

Seguro de vida: o colaborador pode optar por contratar, na Instituição, o seguro de vida que dá direito a auxílio-funeral e ao pagamento de uma indenização – a pessoas indicadas pelo próprio colaborador – caso o profissional venha a falecer ou sofrer um acidente.

Programa de Orientação Pessoal (POP): garante aos funcionários e dependentes apoio de profissionais especializados em assistência psicológica, consultoria jurídica e serviço social. Os contatos podem ser feitos por telefone – de segunda a sexta-feira, das 8 às 20h e, em casos emergenciais, a qualquer momento – e pessoalmente.

Centro de Convivência: com computadores, lanchonete e espaço para que os colaboradores possam se integrar e

Gente Eficiente

As atividades do Gente Eficiente são coordenadas por um comitê de trabalho, que se reúne bimestralmente, e incluem parcerias com instituições para melhoria da qualidade de vida do deficiente e com empresas de recrutamento especializado.

RECONHECIMENTO E VALORIZAÇÃO

Em 2010, a Sociedade foi premiada na pesquisa "As 150 Melhores Empresas em Práticas de Gestão de Pessoas", na categoria Diversidade, promovida pela Gestão & RH Editora.

descansar nos intervalos do trabalho. Na Unidade Morumbi, esse centro dispõe de postos de atendimento da seguradora Liberty, dos planos de saúde e odontológico e do convênio VidaLink, além de locais para concessão de empréstimo consignado e para a venda de ingressos para teatro, cinema, shows e parques temáticos e aquáticos.

Além dos benefícios, outros programas compõem as iniciativas de reconhecimento dos funcionários:

Política de Reconhecimento: estratégia de valorização dos colaboradores que se destacam no alcance de metas institucionais e na implantação de melhorias e projetos. Em 2010, mais de 6 mil colaboradores definidos pelas próprias áreas de trabalho foram contemplados com ações de reconhecimento.

Programa de Mérito: reconhece e recompensa os profissionais que foram destaque no ano, alinhado à metodologia de remuneração, ao desempenho e ao desenvolvimento individual de cada colaborador, por meio de um crescimento na faixa salarial. Em 2010, 2.121 profissionais foram contemplados pelo programa.

Remuneração variável

O desenvolvimento, a motivação e o reconhecimento dos talentos são alguns dos principais valores do Einstein. É por essa razão que, em 2009, a instituição ampliou o Programa de Bônus para toda a sua base de profissionais. Assim, os colaboradores com mais de um ano de casa recebem, anualmente, uma remuneração adicional, calculada como uma porcentagem do salário-base e variável de acordo com o seu desempenho e o da Sociedade.

EM 2010, 4.545 PROFISSIONAIS FORAM CONTEMPLADOS PELO PROGRAMA DE BÔNUS, O QUE REPRESENTA 52,5% DE TODOS OS COLABORADORES DA SOCIEDADE

Índice de absenteísmo* em 2010

Setor	2009	2010	Δ2010/2009
Sociedade	2,6%	2,1%	- 0,5 p.p.
Áreas administrativas	1,9%	1,7%	- 0,2 p.p.
Hospital Israelita Albert Einstein	2,3%	1,9%	- 0,4 p.p.
Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa	2,2%	1,3%	- 0,9 p.p.
Instituto Israelita de Responsabilidade Social	4,6%	3,1%	- 1,5 p.p.
Medicina Diagnóstica e Preventiva	2,1%	1,9%	- 0,2 p.p.

*Absenteísmo = atestados, atrasos e faltas.

Frequência dos acidentes com perda de tempo – FACPT*

	Sociedade	Áreas administrativas	Hospital Israelita Albert Einstein	Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa	Instituto Israelita de Responsabilidade Social	Medicina Diagnóstica e Preventiva
2008	11,4	5,5	14,1	5,2	11,8	3,6
2009	9,3	3,5	12,2	3,8	11,3	3,9
2010	9,1	1,1	10,6	7,6	19,4	3,6

*FACPT = número de acidentes com perda de tempo, dividido pelo número de homens/horas trabalhadas, multiplicado por 1 milhão.

Segurança e saúde ocupacional

Como parte do esforço de melhoria contínua, a Sociedade decidiu, em 2010, buscar a certificação OHSAS 18000, que define padrões para a gestão dos Serviços de Avaliação de Saúde e Segurança Ocupacional eficiente e é voltada para a cultura interna. De acordo com ela, cabe à Instituição identificar os riscos, implementar sistematicamente medidas de segurança, monitorar o cumprimento das normas e verificar a ocorrência de incidentes e acidentes. Cada profissional deve ter consciência dos riscos a que está submetido e de sua responsabilidade no cumprimento dos padrões de segurança.

No decorrer do ano, as diretrizes da OHSAS 18000 começaram a ser integradas a outras normas em vigor, e a Sociedade recebeu a visita de uma certificadora externa para a realização do primeiro diagnóstico da adesão a essas normas. A partir dele, serão definidos os pontos de melhoria e estruturada a capacitação dos colaboradores. A meta é obter a certificação até o fim de 2012.

EM 2010, AS DIRETRIZES DA OHSAS 18000 PARA GESTÃO DOS SERVIÇOS DE AVALIAÇÃO DE SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL COMEÇARAM A SER INTEGRADAS ÀS NORMAS DO EINSTEIN

Programas de educação e prevenção

A Sociedade aplica seu conhecimento em programas educativos e preventivos voltados aos seus colaboradores.

Saúde ocupacional: desenvolve, implanta e gerencia ações de vigilância, promoção de saúde e medicina preventiva com o objetivo de reduzir os riscos de adoecimento e absenteísmo. O objetivo é desenvolver a autogestão de saúde para todos os colaboradores, agregando bem-estar e qualidade de vida.

Saúde mental: busca identificar as fontes de estresse ocupacional na Instituição e orientar os funcionários a lidar de forma adequada com questões psicossociais, relacionadas ou não com suas atividades, que podem afetar o seu dia a dia.

Saúde da mulher: visa promover a saúde por meio de avaliações de risco e da realização de exames, prevenindo o câncer de mama, o câncer de colo uterino e doenças ginecológicas e obstétricas. Para isso, são feitos exames preventivos e é oferecido suporte às gestantes para a identificação de possíveis riscos gestacionais. Em 2010, foram realizados 850 exames de mamografia, com diagnóstico precoce de quatro casos de câncer de mama, e foram acompanhados, com êxito, quatro casos de gravidez de alto risco. Desde o início do programa, em 2007, já foram feitos 1.636 exames.

Tabagismo: oferece suporte para os colaboradores que considerem importante parar de fumar. São formados grupos, que recebem informações sobre o risco do cigarro, orientações para evitar recaídas e adesivos de reposição de nicotina. O acompanhamento

VACINAÇÃO, TRATAMENTO ONCOLÓGICO E SAÚDE DA MULHER FAZEM PARTE DO PROGRAMA DE SAÚDE DO EINSTEIN

é feito, em caráter confidencial, por uma equipe multiprofissional, por tempo indeterminado. Em 2010, foram atendidos 18 colaboradores, e a instituição aderiu à política do Estado de São Paulo de restrição ao tabagismo, tendo adquirido o selo "Ambiente Livre do Tabaco".

Prevenção de riscos cardiometabólicos, reeducação alimentar e atenção ao obeso: orienta os colaboradores sobre a importância dos hábitos saudáveis no dia a dia para manter uma boa qualidade de vida. A orientação pode ser feita por meio de grupos ou de consultas individuais no Centro de Saúde Ocupacional da Unidade Morumbi, e são identificados e acompanhados os pacientes com fatores de risco para doenças crônicas. Em 2010, foram acompanhados 895 colaboradores com alto risco cardiometabólico e identificados 33 novos casos. Cerca de 250 funcionários foram monitorados por um nutricionista e, dos 210 participantes de grupos de reeducação alimentar, 50% atingiram o controle efetivo do peso. Outros 116 portadores de doenças crônicas foram atendidos, com estabilização dos fatores de risco.

Vacinação e imunização: o programa tem o objetivo de proteger todos os colaboradores que, nas atividades diárias, ficam expostos a agentes biológicos. Essencial contra doenças preveníveis e altamente transmissíveis, atende também ao requisito legal estabelecido pela Norma Regulamentadora NR-32. Em 2010, foi mantida a cobertura vacinal de 95% dos colaboradores para Hepatite B e Dupla Adulto, e foram aplicadas 6.142 doses de vacina contra influenza H1N1, estendida à creche e a colaboradores terceirizados.

Apoio ao tratamento oncológico: disponibiliza tratamento ambulatorial de quimioterapia e radioterapia no Centro de Oncologia do Einstein, com o objetivo de garantir o tratamento dos colaboradores e seus dependentes. Em 2010, 17 funcionários e dependentes foram atendidos.

Gestão de incapacidades: analisa as causas de incapacidade e seus impactos no trabalho e na qualidade de vida dos colaboradores, propondo medidas preventivas e corretivas. Para isso, estabelece política, fluxo de atendimento e acompanhamento dos colaboradores absenteístas e desenvolve programas de reabilitação profissional para reintegração às atividades laborais compatíveis.

Pesquisa de clima

Desde 2004, a Sociedade realiza uma pesquisa de clima anual com os colaboradores, que permite avaliar a qualidade do ambiente de trabalho e os principais fatores que influenciam a motivação e a satisfação dos funcionários do Einstein. Essa pesquisa é uma oportunidade para que a Sociedade ouça seus profissionais e, por isso, inclui questões abertas, que incentivam a livre manifestação, com reclamações, elogios ou relatos de eventuais dificuldades.

Em 2010, 71% dos colaboradores responderam à pesquisa, participação similar à dos anos anteriores, o que assegura a representatividade dos resultados. Desse total, 88% afirmaram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a Sociedade e 89% declararam que recomendariam o Einstein a um amigo ou colega como uma boa organização para trabalhar.

Após analisadas, as respostas apontam oportunidades para o desenvolvimento de ações de melhoria, visando obter uma maior satisfação dos funcionários. A partir dos resultados de 2009, por exemplo, em 2010 a Instituição implementou melhorias, como a instalação de mais de 40 murais nas unidades para manter todos os colaboradores informados sobre as notícias da Instituição, a inauguração do novo centro de convivência na Unidade Morato, a criação do comitê de fretados, em que usuários das diversas linhas de ônibus fornecidas pelo Einstein aos seus funcionários podem identificar problemas nesse serviço e propor melhorias, a intensificação da capacitação para a liderança, o novo convênio de farmácia Vidalink, com mais de 2 mil farmácias cadastradas e descontos de até 30% na compra de medicamentos, e o novo vestiário da Unidade Morumbi, com mais espaço e conforto e disponibilização de 4.000 armários – 62% a mais que o anterior.
Com relação à movimentação de pessoal, a política de recrutamento interno foi revista e todas as vagas disponíveis na Instituição passaram a ser divulgadas internamente. Como resultado, em 2010 houve um crescimento de 56% de funcionários aprovados em recrutamento interno. Além disso, mais de 600 colaboradores já receberam enquadramentos salariais e promoções e foram oferecidas 252 bolsas para educação (cursos técnicos, graduação e pós-graduação) e cerca de 900 capacitações externas dentro do Programa de Apoio Financeiro.

Grau de satisfação com a Sociedade

COLABORADORES MUITO SATISFEITOS/SATISFEITOS			
2007	2008	2009	2010
88%	86%	89%	88%

Grau de motivação

COLABORADORES MUITO MOTIVADOS/MOTIVADOS			
2007	2008	2009	2010
65%	64%	67%	64%

Grau de satisfação com a área de trabalho

COLABORADORES MUITO SATISFEITOS/SATISFEITOS			
2007	2008	2009	2010
75%	72%	75%	74%

Colaboradores com intenção de continuar a trabalhar na Instituição

2007	2008	2009	2010
87%	85%	88%	87%

Colaboradores que recomendam a Sociedade como lugar para trabalhar

2007	2008	2009	2010
88%	86%	89%	89%

Comparação com outras empresas

COLABORADORES QUE CONSIDERAM A INSTITUIÇÃO ACIMA DA MÉDIA OU UM DOS MELHORES LUGARES PARA TRABALHAR			
2007	2008	2009	2010
73%	68%	74%	74%

Diretrizes estratégicas para 2011

- Incorporar nos colaboradores o sentido de pertencimento, ligado aos valores e à cultura da Sociedade.
- Mapear e desenvolver profissionais da carreira técnica e de gestão com foco no crescimento da Sociedade e no planejamento de sucessão.
- Ampliar os incentivos vinculados a metas e ao resultado, como forma de reconhecimento de desempenhos diferenciados.
- Desenvolver estratégias para dimensionar e contratar profissionais para atender às necessidades da Sociedade.
- Desenvolver políticas e procedimentos que incluam a Sociedade entre uma das melhores empresas para trabalhar no País.
- Desenvolver mais ações de aproximação do médico com o hospital.

Parceria sólida com os médicos

O Einstein conta com um corpo clínico constituído por cerca de 5 mil médicos, distribuídos por mais de 50 especialidades. São profissionais comprometidos com a missão, a visão e os valores da Sociedade, que compartilham o objetivo de ter o paciente como prioridade máxima.

CERCA DE 5 MIL MÉDICOS, DE MAIS DE 50 ESPECIALIDADES, COMPÕEM O CORPO CLÍNICO DO EINSTEIN, COMPROMETIDOS COM A QUALIDADE, OS VALORES E O FUTURO DA INSTITUIÇÃO

Com a finalidade de estreitar essa parceria, a Sociedade vem aprimorando seu Programa de Relacionamento com o Corpo Clínico, que busca estimular um maior envolvimento dos médicos com a Instituição, além de reconhecer e valorizar o seu desempenho.

Uma das iniciativas do programa é a avaliação dos profissionais, com base no seu comprometimento e na adoção de práticas de qualidade e de segurança durante o atendimento, que incluem indicadores de preenchimento do prontuário do paciente, adesão a protocolos e boas práticas de prescrição. Também é considerada a dedicação dos médicos em se manterem atualizados e participarem do Programa de Educação Médica Continuada. No último ciclo, de 2009/2010, 1.779 médicos atenderam ou superaram as metas estabelecidas pelo programa.

Anualmente, os médicos que mantêm contato mais próximo com a Instituição são informados sobre seus desempenhos, por meio de cartas de *feedback* ou pessoalmente. Em 2010, 5.148 profissionais receberam as avaliações por escrito e 309 participaram de conversas individuais com os gestores do programa.

Um grande número de ações de comunicação e integração foi conduzido em 2010, incluindo foros de especialidade, comissões médicas e reuniões com médicos para discussão sobre programas integrados, especialidades médicas e temas de impacto, como centro cirúrgico, consultórios médicos e processo de internação. Os retornos vêm se caracterizando como oportunidades de aprendizado, tanto para os médicos quanto para as lideranças operacionais, e contribui para as ações de melhoria contínua.

Indicadores de Recursos Humanos

Total de colaboradores da Sociedade por categoria, contrato e unidade

CONCEITO	CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE		%	
		2009	2010	2009	2010
Total de funcionários por categoria	Diretor	13	12	0,2%	0,1%
	Gerente/Coordenador	294	312	3,9%	3,2%
	Profissional	4.315	4.911	56,5%	56,8%
	Técnico/Auxiliar	3.002	3.420	39,4%	39,9%
	Total	**7.624**	**8.655**	**100,0%**	**100,0%**
Total de funcionários por contrato de trabalho	CLT (c/ aprendizes)	7.624	8.655	85,9%	82,8%
	Terceirizados	1.577	1.702	13,9%	16,9%
	Temporários	13	29	0,2%	0,3%
	Outros	0	0	0,0%	0,0%
	Total	**9.214**	**10.386**	**100,0%**	**100,0%**
Total de funcionários por unidade	Paraisópolis	117	119	1,5%	1,4%
	Parcerias Públicas	1.285	1.371	16,9%	15,8%
	Unidade Alphaville	154	165	2,0%	1,9%
	Unidades Externas MDP*	0	29	0,0%	0,3%
	Unidade Francisco Morato	138	145	1,8%	1,7%
	Unidade Ibirapuera	154	175	2,0%	2,1%
	Unidade Jardins	175	192	2,3%	2,2%
	Unidade Morumbi	5.083	5.520	66,7%	63,8%
	Unidade Perdizes	2	255	0,0%	2,9%
	Unidade Rebouças	31	37	0,4%	0,4%
	Unidade Ribeirão Preto	0	27	0,0%	0,3%
	Unidade Vila Mariana	485	620	6,4%	7,2%
	Total	**7.624**	**8.655**	**100,0%**	**100,0%**

Obs.: Informado o número de funcionários ativos.
*Unidades Externas MDP correspondem a profissionais das clínicas externas de coleta e do laboratório do Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch.

Distribuição por gênero

	2008	2009	2010
Número de funcionários	6.715	7.624	8.655
Mulheres	67%	68%	68%
Homens	33%	32%	32%
Cargos de liderança ocupados por mulheres	59%	60%	60%
Idade média	34 anos	34 anos	34 anos

Média de horas de treinamento interno em saúde por colaborador, por ano

	NÚMERO TOTAL DE HORAS (H/H/T)	*HEADCOUNT* MÉDIO	MÉDIA DE HORAS POR FUNCIONÁRIO
2009	247.388	7.199	34
2010	288.515	8.187	35

Rotatividade dos empregados por categoria, faixa etária e gênero

CONCEITO	CLASSIFICAÇÃO	*HEADCOUNT* MÉDIO		DESLIGADOS		ROTATIVIDADE	
		2009	2010	2009	2010	2009	2010
Rotatividade por cargo	Diretor	13	13	0	1	0,0%	8,0%
	Gerente/Coordenador	285	305	38	28	13,4%	9,2%
	Profissional	4.076	4.643	431	447	10,6%	9,6%
	Técnico/Auxiliar	2.825	3.226	442	385	15,6%	11,9%
	Total	**7.199**	**8.187**	**911**	**861**	**12,7%**	**10,5%**
Rotatividade por gênero	Masculino	2.311	2.578	310	307	13,4%	11,9%
	Feminino	4.888	5.609	601	554	12,3%	9,9%
	Total	**7.199**	**8.187**	**911**	**861**	**12,7%**	**10,5%**
Rotatividade por faixa etária	Menores de 18 anos	15	15	0	1	0,0%	6,7%
	De 19 a 35 anos	4.470	5.137	602	606	13,5%	11,8%
	De 36 a 60 anos	2.674	2.986	298	249	11,1%	8,3%
	Acima de 61 anos	40	49	11	5	27,8%	10,3%
	Total	**7.199**	**8.187**	**911**	**861**	**12,7%**	**10,5%**

Obs.: Para o cálculo de rotatividade, é considerado o total de desligamentos e o *headcount* médio do ano, e não somente o número de fechamento do ano (LA1) com o total de desligados, para chegar a um número mais factível. Contudo, a consideração do *headcount* médio para o cálculo da rotatividade leva à separação desse índice por unidade e pode conter distorções devido à criação/exclusão de unidades no decorrer do ano.

Investimento em benefícios (R$)

Seguro-saúde	16 milhões
Plano odontológico	1,5 milhão
Vale-alimentação/cartão-alimentação	13,5 milhões
Creche	2,8 milhões
Ônibus fretado	4,6 milhões

Treinamento e desenvolvimento em 2010

Cursos e congressos nacionais e internacionais	1.846 participações em capacitações externas
Pós-doutorado, MBA em saúde, MBA executivo	252 bolsas de estudo, 4 bolsas de pós-doutorado, 12 bolsas de MBA em saúde, 3 bolsas de MBA executivo
Treinamento em saúde	129 mil participações, 34% de participações em ensino a distância
Investimento	R$ 6,8 milhões

Grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade

CONCEITO	CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE		%	
		2009	2010	2009	2010
Diversidade dos colaboradores	Mulheres	5.199	5.944	68,2%	68,7%
	Mulheres pardas	687	839	9,0%	9,7%
	Mulheres negras	181	223	2,4%	2,6%
	Homens negros	96	123	1,3%	1,4%
	Homens pardos	287	364	3,8%	4,2%
	Acima de 45 anos	912	1.025	12,0%	11,8%
Escolaridade	Fundamental incompleto	163	150	2,1%	1,7%
	Fundamental completo	237	235	3,1%	2,7%
	Ensino médio incompleto	157	146	2,1%	1,7%
	Ensino médio completo	3.790	4.349	49,7%	50,2%
	Superior incompleto	279	284	3,7%	3,4%
	Superior completo	2.316	2.789	30,4%	32,2%
	Pós-graduação/MBA	567	591	7,4%	6,8%
	Mestrado e doutorado	115	111	1,5%	1,3%
	Total	**7.624**	**8.655**	**100%**	**100%**
Carga horária mensal	10	2	2	0,0%	0,0%
	15	1	1	0,0%	0,0%
	25	1	1	0,0%	0,0%
	30	10	10	0,1%	0,1%
	50	28	29	0,4%	0,3%
	60	146	144	1,9%	1,7%
	70	1	1	0,0%	0,0%
	80	8	9	0,1%	0,1%
	85	2	1	0,0%	0,0%
	90	2	12	0,0%	0,1%
	95	1	1	0,0%	0,0%
	100	82	89	1,1%	1,0%
	110	1	1	0,0%	0,0%
	120	347	376	4,6%	4,3%
	130	8	11	0,1%	0,1%
	140	2	3	0,0%	0,0%
	150	439	498	5,8%	5,8%
	160	4	6	0,1%	0,1%
	170	1	2	0,0%	0,0%
	180	2.833	3.233	37,2%	37,5%
	200	1.016	1.141	13,3%	13,2%
	210	1	2	0,0%	0,0%
	220	2.688	3.082	35,3%	35,7%
	Total	**7.624**	**8.655**	**100%**	**100%**
Categoria de cargo por mulheres	Diretor	3	3	0,04%	0,03%
	Gerente/Coordenador	194	205	3,7%	3,4%
	Profissional	2.911	3.316	56,0%	55,8%
	Técnico/Auxiliar	2.091	2.420	40,2%	40,7%

Discriminação por gênero

CONCEITO	CLASSIFICAÇÃO	2009		2010	
		MASCULINO	FEMININO	MASCULINO	FEMININO
Gênero	Superintendente	11	2	11	2
	Liderança	83	140	94	156
	Técnico	1.421	2.965	1.607	3.365
	Administrativo	634	1.114	715	1.336
	Operacional	277	977	285	1.084
	Total	**2.426**	**5.198**	**2.712**	**5.943**

Discriminação por faixa etária

CONCEITO	CLASSIFICAÇÃO	2009				2010			
		MENORES DE 18 ANOS	DE 19 A 35 ANOS	DE 36 A 60 ANOS	ACIMA DE 61 ANOS	MENORES DE 18 ANOS	DE 19 A 35 ANOS	DE 36 A 60 ANOS	ACIMA DE 61 ANOS
Faixa etária	Superintendente	0	0	13	0	0	0	13	0
	Liderança	0	45	176	2	0	48	199	3
	Técnico	0	2.689	1.672	25	2	3.072	1.865	33
	Administrativo	3	1.332	409	4	6	1.554	484	7
	Operacional	12	709	522	11	9	774	577	9
	Total	**15**	**4.775**	**2.792**	**42**	**17**	**5.448**	**3.138**	**52**

Discriminação por etnia

CONCEITO	CLASSIFICAÇÃO	2009					2010				
		AMARELA	BRANCA	NEGRA	INDÍGENA	PARDA	AMARELA	BRANCA	NEGRA	INDÍGENA	PARDA
Etnia	Superintendente	4	9	0	0	0	4	9	0	0	0
	Liderança	10	211	0	0	2	10	236	0	0	4
	Técnico	35	3.922	80	0	349	45	4.398	109	0	420
	Administrativo	6	1.415	77	0	250	4	1.603	101	0	343
	Operacional	0	761	120	0	373	0	797	136	0	436
	Total	**55**	**6.318**	**277**	**0**	**974**	**63**	**7.043**	**346**	**0**	**1.203**

Para transformar a realidade

Para o Einstein, saúde é um direito social. Foi com essa visão que escolheu contribuir para a sociedade brasileira e, por isso, organizou-se como uma instituição filantrópica. Fundamentada no preceito judaico de *Tsedaká*, que significa solidariedade e justiça social, a preocupação com a comunidade sempre esteve presente na história da Sociedade, que hoje possui programas próprios e em parceria com o Poder Público.

FILANTROPIA · COMUNIDADE · VOLUNTARIADO · PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS · CIDADANIA

Diversidade de atuação

Assistência médica e socioeducativa, capacitação profissional e consultoria em gestão são algumas das ações da Sociedade que ajudam a transformar o atendimento em saúde da população brasileira de forma efetiva. Com o compromisso de levar a qualidade do Einstein para fora dos muros da Instituição e, dessa forma, cuidar da saúde de milhares de brasileiros sem distinção de origem ou classe social, a Sociedade concentra suas ações sociais no Instituto Israelita de Responsabilidade Social (IIRS).

Em 2010, o Einstein desenvolveu várias dezenas de iniciativas, distribuídas entre programas comunitários, parcerias públicas e projetos com o Ministério da Saúde.

Nos programas comunitários, foi mantido o foco no Programa Einstein na Comunidade de Paraisópolis, segunda maior comunidade carente da cidade de São Paulo, com uma população estimada entre 80 e 100 mil habitantes. Além disso, prosseguiram as ações do Programa Einstein na Comunidade Judaica, por meio do Residencial Israelita Albert Einstein, que oferece moradia, assistência médico-hospitalar e atividades socioculturais a cerca de 170 idosos, e do auxílio a entidades como a União Brasileiro Israelita do Bem-Estar Social (Unibes), o Lar das Crianças da Congregação Israelita Paulista e o Berçário Naar Yisrael.

Metas de vacinação

Levar saúde

Em 2010, o Einstein cumpriu duas importantes metas estipuladas pelo Ministério da Saúde: a vacinação de 97% das crianças com até um ano de idade e a realização de pré-natal (ao menos sete consultas durante a gravidez) em 86% das grávidas na região dos programas de Saúde da Família da Prefeitura de São Paulo comandados pelo Einstein.

O ano de 2010 também foi marcado pela rápida mobilização de uma equipe de profissionais do Einstein para uma missão de assistência à saúde no Haiti após o terremoto de janeiro.

Nas parcerias públicas com a Prefeitura de São Paulo, destacam-se a gestão do Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch, os exames e consultas realizados em Unidades Básicas de Saúde e os atendimentos nas unidades de Assistência Médica Ambulatorial e na Estratégia Saúde da Família da Secretaria Municipal de Saúde. A atuação conjunta com o Ministério da Saúde engloba o Programa Integrado de Transplantes, o Banco Público de Sangue de Cordão Umbilical e Placentário (Redecord) e os projetos de apoio ao SUS, como a pesquisa de mutações dos genes BRCA1 e BRCA2 para detecção de risco de câncer de mama e o auxílio na reestruturação da gestão dos hospitais federais no Rio de Janeiro.

Merece destaque também o cumprimento de duas importantes metas estipuladas pelo Ministério da Saúde: a vacinação de 97% das crianças com até 1 ano de idade e a realização de pré-natal (ao menos sete consultas durante a gravidez) em 86% das grávidas dos programas de Saúde da Família da Prefeitura de São Paulo comandados pelo Einstein. O ano de 2010 foi marcado ainda pela rápida mobilização de uma equipe de profissionais do Einstein para uma missão de assistência à saúde no Haiti após o terremoto de janeiro de 2010.

Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefícios, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividade *pro bono* (R$)

INVESTIMENTOS	2010
Construção de salas para atendimento e cursos de capacitação no Programa Einstein na Comunidade de Paraisópolis para moradores da região	480.000
Construção de salas de capacitação para profissionais do Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch	197.661
Reforma da Brinquedoteca do Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch	58.303
Curso de contação de histórias para voluntários da Sociedade	5.000
Total	**740.964**

Atuação em parceria com o governo

Em 2009, uma modificação na legislação das entidades filantrópicas levou o IIRS a revisar suas ações. Hoje, seus recursos são destinados na sua quase totalidade a projetos de apoio ao desenvolvimento institucional do Sistema Único de Saúde (SUS).

Os projetos de apoio ao desenvolvimento institucional do SUS são apresentados pelo IIRS aos gestores de saúde do município, do estado ou do Ministério da Saúde e discutidos quanto à execução e ao interesse do SUS. Depois, são selecionados pelo Comitê de Responsabilidade Social do Einstein e submetidos novamente ao Ministério da Saúde, para aprovação. Com periodicidade trienal e metas anuais, o primeiro ciclo de projetos no novo formato acaba em 2011, quando um novo convênio será elaborado, discutido e aprovado para se iniciar em 2012.

Transplantes realizados pelo SUS

	2008	2009	2010	2002-2010
Fígado	96	141	194	1.010
Rim	67	71	85	574
Pâncreas	0	0	0	60
Pâncreas/Rim	25	0	1	135
Coração	1	6	6	13
Pulmão	0	0	2	2
Total	189	218	288	1.794

Número 1 em transplantes

O Einstein, em 2010, foi o maior transplantador de fígado em adultos do mundo, com 198 procedimentos totais, dos quais 194 foram feitos para o Sistema Único de Saúde. A Instituição também é reconhecida pelos resultados em transplantes de outros órgãos, como rim, pâncreas, pâncreas-rim, coração e pulmão.

Em 2010, foram realizados 297 procedimentos, dos quais 288 foram para o SUS – 97% do total. Desde 2002, a Instituição realizou 1.794 procedimentos para o SUS. A parceria com o poder público garante aos pacientes todo o acompanhamento nas fases pré e pós-operatória, com resultados de classe mundial, como mostram os índices de sobrevida pós-transplante de fígado de 81% e de rim de 92% em três anos após o procedimento.

DOS 297 TRANSPLANTES REALIZADOS PELO EINSTEIN EM 2010, 288 FORAM PARA O SUS

Intercâmbio entre hospitais

Mais recursos e humanização

Desde 2008, a Sociedade vem estendendo alguns protocolos e técnicas já adotados no Hospital Israelita Albert Einstein para o Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch, como os casos de insuficiência cardíaca e infarto agudo do miocárdio e da técnica de hipotermia, utilizada para diminuir as sequelas das vítimas de parada cardíaca em estado grave. Em 2010, o Einstein levou para o Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch a Campanha Cirurgia Segura, que prevê a aplicação de um *checklist* para minimizar a ocorrência de erros durante as operações. O objetivo é reduzir complicações cirúrgicas, mortalidade e infecções. Além disso, profissionais do Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch participam de cursos e treinamentos em saúde no Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa Albert Einstein.

O Departamento de Voluntários do Einstein implantou uma oficina de arte/brinquedoteca no hospital e inaugurou quatro salas para treinamento de pessoal e orientação às gestantes. Os cursos profissionalizantes visam capacitar a população local em funções com grande demanda no próprio hospital. Em 2010, ocorreram quatro edições, para as atividades de auxiliar de cozinha, auxiliar de lactário, copeiro hospitalar e auxiliar administrativo. Ao todo, 82 pessoas concluíram os cursos oferecidos.

Atendimentos – Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch

	2008	2009	2010	Δ2010/2009
Atendimentos de pronto-socorro	116.412	184.198	219.585	19,2%
Internações	8.290	15.303	16.454	7,5%
Partos	1.705	3.785	4.285	13,3%
Exames laboratoriais	213.201	390.136	482.155	23,6%
Exames de imagem	61.989	108.840	119.020	9,4%

Gestão eficiente da saúde em M´Boi Mirim

Em 2008, foi inaugurado o Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch, planejado para atender os mais de 600 mil moradores de uma das áreas mais carentes da cidade de São Paulo – os bairros de Jardim Ângela e Jardim São Luiz, na subprefeitura de M´Boi Mirim. Pertencente à rede municipal de saúde, o hospital é administrado pelo Einstein e constitui uma das mais importantes parcerias entre a Sociedade e o Poder Público.

Com 27 mil m² de área construída, o hospital possui 239 leitos, sendo 40 de terapia intensiva (UTI), dez salas para cirurgia e um pronto-socorro com capacidade para realizar em média 600 consultas médicas diárias. Há ainda um laboratório clínico e um departamento de imagem. A população local dispõe de atendimento em clínica médica e pediátrica, maternidade, traumatologia, psiquiatria e cirurgia geral.

Em 2010, o hospital registrou 219.585 atendimentos de pronto-socorro, com uma média mensal de 18 mil atendimentos, excedendo largamente as metas contratadas. A forte expansão das atividades tem ultrapassado os recursos orçados. A Sociedade e a prefeitura têm buscado soluções para superar as dificuldades.

Desempenho das parcerias públicas

Estratégia Saúde da Família

	2008	2009	2010	Δ2010/2009
Atendimentos	1.291.482	1.651.994	2.011.707	21,8%
Famílias cadastradas	70.376	73.226	76.516	4,5%
Pessoas cadastradas	248.424	255.529	268.434	5,0%

Atendimento em Unidades Básicas de Saúde (UBS)

	2008	2009	2010	Δ2010/2009
Oftalmologia	27.652	33.472	39.638	18,4%
Ultrassonografia	40.348	37.419	33.641	-10,1%
Eletroneuromiografia	1.562	1.238	1.532	23,8%
Eletroencefalograma	837	510	513	0,6%
Exames laboratoriais	27.303	36.901	76.787	108,1%
Total	**97.702**	**109.540**	**152.111**	**38,8%**

Atendimento nas unidades de Assistência Médica Ambulatorial

	2008	2009	2010	Δ2010/2009
Atendimentos	804.121	1.124.664	1.136.654	1,0%

Parcerias com a prefeitura

A Sociedade trabalha em conjunto com a Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura de São Paulo (SMS/SP) levando atendimento em saúde para as regiões de Campo Limpo e Vila Andrade, por meio da Estratégia Saúde da Família (ESF), da Assistência Médica Ambulatorial (AMA) e das Unidades Básicas de Saúde (UBS). Nas outras regiões da cidade, os cuidados se concentram em consultas e exames de especialidades realizados nas UBSs.

Outra frente de trabalho é a capacitação dos 1.350 profissionais envolvidos nas iniciativas. Os cursos podem ser presenciais ou virtuais, por meio de *e-learning, e-meeting* e videoconferência.

Em 2010, o Einstein executou serviços de atenção básica à saúde por meio de:

- 75 equipes de Estratégia Saúde da Família
- 18 equipes de saúde bucal
- 12 Unidades Básicas de Saúde
- 4 unidades de Assistência Médica Ambulatorial
- 7 centros de ultrassonografia
- 1 centro de eletroencefalograma
- 1 centro de eletroneuromiografia
- 4 consultórios de oftalmologia
- 1 centro de diagnósticos oftalmológicos na Unidade Vila Mariana do Einstein

Com foco na família e na comunidade, as ações visam fortalecer o Sistema Único de Saúde (SUS) em São Paulo, atendendo mais de 1 milhão de pessoas por ano.

Projetos de apoio ao SUS

O Einstein executa, com o Ministério da Saúde, mais de 30 projetos de assistência, capacitação, pesquisa, incorporação de tecnologias e apoio à gestão. Esses projetos incluem, entre outros:

- **Pesquisa de mutações nos genes BRCA1 e BRCA2 para detectar risco de câncer de mama:** no ano de 2010, realizou-se a otimização da metodologia laboratorial para redução de custos. Foram atendidas 63 pacientes, das quais 52 preencheram critérios para inclusão no projeto.

- **Centro de Referência em Cirurgia de Tireoide:** realização de cirurgias de tireoide em pacientes encaminhados pela Universidade Federal de São Paulo e acompanhamento no ambulatório da tireoide, situado na Unidade Vila Mariana do Einstein. Em 2010, foram realizadas 137 tiroidectomias, 44 iodoterapias, 1.862 consultas e 2.498 exames/procedimentos.

- **Capacitação de gestores do serviço público em qualidade e segurança do paciente:** capacitação de gestores da área da saúde para análise dos processos de qualidade e segurança do paciente, com o uso de técnicas de simulação realística como método de treinamento. Em 2010, foram capacitados 157 profissionais da saúde.

- **Diagnóstico, reestruturação e qualificação da gestão dos hospitais federais do Rio de Janeiro:** início da implantação, em 2010, de um novo sistema de informática nas instituições, com o objetivo de aumentar a eficiência dos processos internos e do gerenciamento organizacional. Juntos, o Einstein e os outros hospitais parceiros transferiram R$ 30 milhões aos hospitais federais do Rio de Janeiro.

Atendimentos em saúde – Paraisópolis

	2008	2009	2010	Δ2010/2009
Ambulatório	141.952	139.948	140.296	0,3%
Centro de Promoção e Atenção à Saúde	161.086	145.204	162.246	11,8%

Atendimentos no Centro de Promoção e Atenção à Saúde, por núcleo

NÚCLEOS	ATUAÇÃO	NÚMERO DE ATENDIMENTOS
Saúde	Nutrição, fisioterapia, fonoaudiologia, psicologia, assistência à gestante e planejamento familiar	55.851
Social	Promoção dos direitos e cidadania. Programas de geração de renda/cursos de capacitação profissional	12.164
Educação	Educação infantil e cidadã. Brinquedoteca e biblioteca	34.121
Adolescentes	Atividades culturais, inclusão digital e programas sobre drogas, sexualidade, empregabilidade e cidadania	31.268
Esportes	Estímulo à prática de esportes: capoeira, futebol, vôlei e *rugby*	28.842

Atendimentos no Residencial Israelita Albert Einstein

	2008	2009	2010	Δ2010/2009
Avaliações geriátricas	153	170	157	-7,5%
Consultas médicas	5.616	6.400	6.840	6,9%
Sessões de fisioterapia	1.268	1.426	8.642*	506,1%
Avaliações médicas externas	158	188	210	12,0%

* Até 2009, eram considerados apenas os atendimentos de fisioterapia individual e, em 2010, passou-se a contabilizar as sessões de fisioterapia em grupo.

Programas comunitários

Programa Einstein na Comunidade de Paraisópolis

A relação do Einstein com a comunidade de Paraisópolis, uma das áreas mais carentes da cidade de São Paulo, começou na década de 1960, quando um grupo de voluntários oferecia cuidados de saúde para as crianças da região. Hoje, 40 anos depois, o Programa Einstein na Comunidade de Paraisópolis consolidou-se como um ponto de apoio para as famílias que lá residem.

Com um ambulatório e um Centro de Promoção e Atenção à Saúde, o programa atende cerca de 10 mil crianças de até 10 anos de idade, assim como suas famílias. Ali, estão disponíveis atendimento ambulatorial, vacinação, programas de prevenção e de controle de doenças e orientação familiar. Há especialistas nas áreas de pneumologia, otorrinolaringologia, oftalmologia, cirurgia pediátrica, nutrição e terapia ocupacional, entre outras. Além do cuidado com a saúde, os núcleos educação, esportes, saúde, adolescentes e social oferecem atividades como cursos de informática, artes manuais, jogos esportivos e promoção da cidadania.

Em 2010, o IIRS ofereceu mais de 400 vagas em cursos de capacitação profissional à população de Paraisópolis, em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai), o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac), a Escola Técnica do IIEP, a Unibes e o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. Foram formados técnicos administrativos, copeiros, manicures, maquiadores, costureiros e outros profissionais.

Para 2011, está prevista a acreditação da unidade ambulatorial pela *Joint Commission International*.

Instituição de origem dos usuários do Programa Einstein na Comunidade Judaica

NÚMERO DE BENEFICIADOS (DEZEMBRO DE 2010)	
Unibes	911
Lar das Crianças da CIP	169
RIAE	105
Berçário Naar Yisrael	30
Colégio Peretz	8
Ciam	7
Colégio Bialik	6
OAT	2
Total	**1.238**

Programa Einstein na Comunidade Judaica

O Programa Einstein na Comunidade Judaica oferece cobertura ambulatorial e internação exclusivamente na cidade de São Paulo. Até o fim do primeiro semestre de 2010, os usuários do programa eram provenientes de quatro instituições de assistência social: Residencial Israelita Albert Einstein (RIAE), Lar das Crianças da Congregação Israelita Paulista (CIP), Berçário Naar Yisrael e União Brasileiro-Israelita do Bem-Estar Social (Unibes), mas houve a inclusão de usuários de novas entidades, como Colégio Peretz, Oficina Abrigada de Trabalho (OAT), Colégio Bialik e Centro Israelita de Apoio Multidisciplinar (Ciam). Hoje, o programa atende 1.238 pessoas, a maioria com mais de 60 anos de idade.

Residencial Israelita Albert Einstein

Desde 2003, a Sociedade administra uma instituição de longa permanência para idosos, o Residencial Israelita Albert Einstein. Lá, os moradores contam com assistência de saúde completa e ainda têm acesso a atividades complementares, como teatro, artesanato, música, passeios e viagens. Um fruto colhido em 2010 foi o lançamento do livro *Receitas da Vida* (Editora Melhoramentos), que reúne receitas da culinária judaica que marcaram a vida de vários idosos do residencial.

Atualmente, vivem na entidade 168 idosos – 120 deles não pagantes –, que são atendidos por uma equipe formada por 74 voluntários e 328 profissionais, entre médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, administradores, técnicos de apoio e nutricionistas, entre outros. O residencial também presta atendimento médico a idosos vindos de outras instituições.

Voluntariado

Com papel fundamental desde a formação da Sociedade, o Departamento de Voluntários reúne pessoas empenhadas em doar seu tempo e seu trabalho em benefício de quem precisa, pautadas pelos valores de ética, integridade, solidariedade, respeito às diferenças individuais, compromisso e humildade. Fundamental para a manutenção da cultura e dos valores da Sociedade, o departamento está integrado à estrutura de governança e participa do planejamento estratégico. Com o IIRS, mantém diálogo constante e divide a missão de contribuir diretamente para a comunidade. Reconhecido por sua gestão profissional, o Departamento de Voluntários da Sociedade é o primeiro de sua categoria na América Latina a ser certificado pela ISO 9000 e, em 2010, conquistou a sua terceira recertificação.

A equipe encerrou 2010 com 406 voluntários, sendo 93,1% mulheres e 6,9% homens. As atividades do departamento dividem-se em quatro esferas: o hospital, a comunidade de Paraisópolis, o Residencial Israelita Albert Einstein e as parcerias público-privadas na unidade de Assistência Médica Ambulatorial (AMA) da Vila Prel e no Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch, de M'Boi Mirim.

Em cada setor, há um foco de atuação, desde a humanização do tratamento até o atendimento socioeducativo e de saúde. Para garantir a qualidade e o comprometimento nas ações, todos os voluntários, após identificar sua área de interesse, passam por três meses de treinamento. Em 2010, o departamento realizou 262.882 atendimentos. Em Paraisópolis, os programas já implantados tiveram continuidade, como os cursos de capacitação e a entrega de 10 mil cestas básicas e brinquedos no Natal.

O destaque do ano foram os projetos aprovados com base em leis de incentivo. A iniciativa permite que pessoas – físicas e jurídicas – direcionem parte de seu imposto de renda para projetos sociais. Foram aprovados pelo Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (Fumcad), da Prefeitura de São Paulo, dois projetos que terão início em 2011: Contação de Histórias e Orientação Vocacional. Três projetos de livros também foram aprovados pela Lei Federal de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet): *A História do Voluntariado no Brasil*, que tornará evidente e perene o valor do trabalho voluntário na transformação social no Brasil, abordando a experiência do Departamento de Voluntários da Sociedade; *Os Caminhos do Envelhecimento,* que será uma importante pesquisa histórica e literária sobre a questão da velhice e seus desafios nos dias de hoje no Brasil e no mundo, tendo como referência o Residencial Israelita Albert Einstein; e *O Mundo que Vemos e em que Vivemos*, um livro que contará a história da comunidade de Paraisópolis, abordando seu desenvolvimento e como os habitantes veem o mundo em que vivem, por meio de fotografias captadas pelas próprias crianças da comunidade.

Projetos aprovados por leis de incentivo (R$)

DEPARTAMENTO DE VOLUNTÁRIOS	
Ministério da Cultura	140.358,75
Secretaria de Estado da Cultura	42.000,00
Total	**182.358,75**

Atendimentos do Departamento de Voluntários

2008	212.266
2009	257.507
2010	262.882

Missão no Haiti

No dia 12 de janeiro de 2010, o Haiti foi vítima de um grande terremoto, que devastou o país, deixando milhares de mortos, feridos e desabrigados. Tão logo as notícias sobre o desastre invadiram os mais diversos veículos de comunicação do Brasil, uma equipe da Sociedade deu início à mobilização para colaborar nos momentos seguintes à catástrofe.

Com o apoio da embaixada brasileira em Santo Domingo, capital da República Dominicana, país vizinho ao Haiti, a Instituição enviou uma missão humanitária composta, ao todo, de 50 colaboradores, entre médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, psicólogos, biomédicos, farmacêuticos e técnicos de apoio. Também cuidou de encaminhar quatro toneladas de materiais, medicamentos e equipamentos.

Foram formadas três equipes multiprofissionais, que se revezaram durante seis semanas no hospital de campanha montado pela *Harvard Humanitarian Initiative*, na cidade de Fond Parisien, próxima à capital Porto Príncipe. Esses profissionais contribuíram com seu conhecimento e experiência em partos, cirurgias, traumas ortopédicos e até aconselhamento psicológico para as vítimas. O trabalho foi voltado ao atendimento de feridos e ao processo de reabilitação das vítimas.

Com o sucesso da missão, a Sociedade recebeu o convite para participar da Cooperação Brasil-Haiti, iniciativa da Agência Brasileira de Cooperação, órgão do Ministério das Relações Exteriores, em parceria com o Ministério da Saúde. Nesta segunda etapa, a missão do Einstein é ajudar na integração da pessoa deficiente à sociedade. Para isso, o hospital vem capacitando os cuidadores locais para trabalharem no futuro Instituto Nacional Haitiano de Reabilitação, cuja construção também tem a participação do Einstein.

Oportunidade de contribuir

Comprometido com a busca contínua de mecanismos que viabilizem a sustentabilidade e a eficiência dos processos, o Einstein revisa periodicamente seu modelo de atuação. Desde 2009, tem intensificado seu olhar para o meio ambiente, como oportunidade de aperfeiçoar seu desempenho, agregar valor à marca e influenciar positivamente os públicos com quem se relaciona e todo o setor de saúde.

ENGAJAMENTO · ECOEFICIÊNCIA · GESTÃO AMBIENTAL · ECONOMIA · CONSTRUÇÕES SUSTENTÁVEIS · CONTROLE DE EMISSÕES

Agentes verdes – Multiplicadores da consciência ambiental

80 COLABORADORES DA CLÍNICA MÉDICA CIRÚRGICA

27 COLABORADORES DA PRÁTICA MÉDICA E DA PRÁTICA ASSISTENCIAL, QUALIDADE E SEGURANÇA

52 VOLUNTÁRIOS

Busca pela liderança

A preocupação com o meio ambiente está cada vez mais presente em organizações de diferentes segmentos econômicos. No setor de serviços de saúde, o assunto é ainda incipiente, o que, para o Einstein, representa um importante desafio: ser uma das primeiras instituições do setor a identificar os principais impactos de suas atividades sociais, econômicas e ambientais e desenvolver soluções inovadoras para reduzi-los e compensá-los.

Integrada à qualidade e à segurança, a gestão do meio ambiente faz parte dos cuidados com a saúde do paciente, do colaborador e da comunidade. Em 2006, o tema começou a ganhar atenção com a decisão de construir as novas unidades previstas no Plano Diretor no conceito do *Green Building Council*, organização internacional voltada à construção sustentável.

A Sociedade realizou seu primeiro inventário de carbono, na metodologia do *GHG Protocol*, em 2008. O estudo mensurou o impacto da Sociedade em emissões de carbono e as operações mais relevantes – consumo de energia e destinação de resíduos para aterro sanitário. A partir dessas informações, o Einstein vem trabalhando para aprimorar não só a mensuração, mas a eliminação ou mitigação de seus impactos ambientais.

Os resultados mais efetivos começaram em 2010, com o lançamento do Programa Einstein de Sustentabilidade e a formação de uma comissão responsável por desenhar e implementar ações de redução de impactos ambientais atreladas a custos. A comissão se reúne trimestralmente para planejar ações, acompanhar a sua implementação e identificar eventuais dificuldades e falhas no processo.

Para garantir que o tema esteja integrado à gestão estratégica da Sociedade, ele foi incorporado ao Comitê de Responsabilidade Social e Sustentabilidade.

O inventário de emissão de gases de efeito estufa do Einstein é feito seguindo as metodologias *GHG Protocol*, ABNT ISO 14.064:2007, IPCC *Guidelines: 2006* e UNFCCC – *Tools and Methodologies*, que são as ferramentas mais utilizadas por empresas e governos para entender, quantificar e gerenciar suas emissões.

Programa de Sustentabilidade

Em constante construção, o Programa Einstein de Sustentabilidade já apresenta suas primeiras diretrizes, expostas no portal da Sociedade (www.einstein.com/sobre-a-sociedade/sustentabilidade), em que são descritos os focos de atuação do programa. Com isso, mantém um compromisso transparente com a gestão ambiental e busca um diálogo aberto com seus públicos de relacionamento.

As diretrizes do Programa Einstein de Sustentabilidade são:

- Reduzir a geração de resíduos;
- Executar os projetos hospitalares (implantação e operação) visando sempre à proteção do meio ambiente;
- Prevenir e mitigar a poluição;
- Fornecer a estrutura para estabelecer, revisar e analisar criticamente os planos de ação para preservação do meio ambiente;
- Manter permanente diálogo com as partes interessadas;
- Seguir a legislação vigente e os regulamentos, padrões, normas e procedimentos voltados para meio ambiente;
- Reduzir o consumo de água, eletricidade e papel, atuando na fase de anteprojeto, aquisição e manutenção de equipamentos e treinamento;
- Estimular fornecedores de produtos e serviços a minimizar o impacto ao meio ambiente causado por suas atividades;
- Não utilizar produtos/equipamentos que danifiquem a camada de ozônio (CFCs, HCFCs, HBFCs, Halon e bromoclorometano);
- Priorizar fornecedores que utilizem materiais ecologicamente corretos;
- Adquirir papel certificado FSC – *Forest Stewardship Council*, de procedência de manejo florestal responsável ou reciclado.

No lançamento do programa, foram treinados 400 colaboradores no conceito dos 3Rs (reduzir, reutilizar e reciclar), que visa minimizar a geração de resíduos e assegurar o descarte adequado do lixo e o consumo equilibrado de insumos. Também foram capacitados 107 colaboradores e 52 voluntários para atuarem como multiplicadores da consciência ambiental.

Construções sustentáveis

Inaugurado em 2009, o Pavilhão Vicky e Joseph Safra é o maior edifício do mundo na área de saúde certificado com o selo *Leadership in Energy and Environmental Design* (Leed), do *Green Building Council*. Os prédios da Unidade Perdizes-Higienópolis e do Auditório Moise Safra, inaugurados em 2010, seguem os mesmos padrões.

Redução e gerenciamento de resíduos

Além das orientações da ISO 14000 para o gerenciamento de resíduos, o Einstein segue as legislações locais e as diretrizes da Anvisa quanto à identificação, à separação e ao descarte correto do dejeto hospitalar. Os principais esforços têm sido nos programas de melhoria no descarte de resíduos e na busca por garantias ao tratamento correto, para eliminar ou mitigar os efeitos sobre o meio ambiente.

O trabalho de conscientização dos colaboradores para a redução de consumo de papel para impressão, por exemplo, resultou em uma economia de 9% em volume, se comparado a 2009. Quanto aos resíduos infectantes, tema mais sensível, as iniciativas têm foco na manipulação mais eficiente dos insumos hospitalares. Em 2010, a geração de resíduos infectantes foi 29% maior que em 2009, em decorrência da ampliação das atividades, com a inauguração do Pavilhão Vicky e Joseph Safra.

Com o início do programa de melhoria no descarte de resíduos, que está sendo implementado gradativamente nas áreas da Instituição, o Einstein espera alcançar uma redução significativa nos próximos anos.

Segundo o inventário de carbono realizado pela Sociedade, constatou-se que os resíduos orgânicos, oriundos principalmente dos serviços de cozinha, são uma fonte importante de emissões indiretas de gases de efeito estufa.

Resíduos gerados, por tipo e método de disposição (toneladas)

RESÍDUOS POR TIPO	2009	2010	Δ2010/2009	MÉTODO DE DISPOSIÇÃO
Resíduo infectante	902	1.169	29,7%	Desativação eletrotérmica
Resíduo não reciclável	1.677	2.041	21,7%	Aterro sanitário
Resíduo reciclável	616	659	7,0%	Reciclagem
Resíduo químico	não medido	13	-	Incineração
Resíduo de laboratório	não medido	5	-	Incineração
Rejeito radioativo	não medido	3	-	Após decaimento, enviado para desativação eletrotérmica
Pilhas e baterias	não medido	0,4	-	Descontaminação e reciclagem
Total	**3.195**	**3.890,4**	**21,8%**	
Lâmpadas fluorescentes (unidades)	não medido	20.726	-	Descontaminação e reciclagem

Obs.: Medição nas Unidades Morumbi, Alphaville, Vila Mariana, Ibirapuera, Jardins, *Check up* e Perdizes (esta última a partir de dezembro de 2010).

Resíduos enviados à reciclagem (toneladas)

	2009	2010	Δ2010/2009
Papelão	210,4	214,3	1,9%
Ferro	79,2	67,2	-15,1%
Latinhas	1,1	1,2	10,0%
Alumínio	5,6	6,7	20,0%
Papel	26,0	35,8	38,0%
Plástico	26,3	40,2	53,0%
Cobre	0,6	1,6	168,0%
Inox	2,5	-	-
Metais	-	-	-
Chumbo	-	-	-
Obras	263,9	291,6	10,5%
Total	**615,6**	**658,6**	**7,0%**

Obs.: O papel sulfite utilizado nas impressoras e copiadoras é proveniente de florestas renováveis e certificado pelo *Forest Stewardship Council* (FSC), que atesta o correto manejo de florestas.
(-) representa itens não enviados à reciclagem.

Para reduzir esse impacto, em 2011 começarão a operar dois equipamentos, que desidratam os resíduos alimentares, reduzindo seu volume em até 70% e, consequentemente, a eliminação de CO_2 pela disposição desses materiais. A meta é que a operação desse equipamento no Hospital reduza em cerca de 50% o volume de resíduos não recicláveis. O investimento na tecnologia será de R$ 600 mil.

Para o lixo reciclável, foram instalados 462 recipientes adicionais, em todas as dependências, destinados à coleta seletiva de plástico, papel e metal. O volume coletado em 2010 foi de 659 toneladas, 7% superior a 2009. Esse volume é encaminhado para usinas de beneficiamento para limpeza e posterior utilização em outros processos produtivos. Pilhas e baterias passaram a ter um recipiente específico, e o material é enviado a empresas especializadas em reciclagem, que removem os resíduos químicos tóxicos e separam o aço para ser reutilizado em processos industriais. O volume recolhido somou 396 quilos.

A venda dos recicláveis gerou uma receita de R$ 83 mil, em 2009, e de R$ 88 mil, em 2010. Esses valores foram destinados a ações sociais no Programa Einstein na Comunidade de Paraisópolis.

Cozinha verde

O serviço de alimentação do Einstein foi credenciado pela Fundação para a Pesquisa Ambiental (Fupam) com o selo do programa *Green Kitchen* Operação. O selo credencia restaurantes que reúnem elementos naturais de arquitetura, nutrição e sustentabilidade e, assim, compõem um serviço de alimentação saudável, com ambiente agradável e em equilíbrio com o meio ambiente. A orientação do programa é implantar um sistema econômico de gestão, que controla excessos e gastos supérfluos. Dentro de suas possibilidades, os estabelecimentos devem manter as melhores condições de ar, água, alimentos, temperos, higienização, seleção de resíduos e informações aos clientes.

Consumo de insumos na Sociedade

	2009				2010				Δ2010/2009			
	Consumo/ ano	Consumo/ paciente*	Consumo/ M2**	Consumo/ leitos***	Consumo/ ano	Consumo/ paciente*	Consumo/ M2**	Consumo/ leitos***	Consumo/ ano	Consumo/ paciente*	Cosnumo/ M2**	Consumo/ leitos***
Água (m^3)	294.068	0,27	1,3	538,6	338.492	0,28	1,3	564,2	15,1%	4,0%	0,0%	4,8%
Energia elétrica (MWh)	31.488	0,03	0,1	57,7	37.391	0,03	0,1	62,3	18,6%	0,0%	0,0%	8,0%
Gás (m^3)	984.174	0,90	4,4	1.802,5	1.059.447	0,88	3,9	1.765,7	7,7%	-2,0%	-9,1%	-2,0%

* **Paciente** = soma dos pacientes internados, das passagens na medicina diagnóstica e dos atendimentos da Unidade de Pronto Atendimento (1.093.162 pacientes em 2009 e 1.199.375 em 2010).
****M2** = total de m² da Sociedade (224.926,06m² em 2009 e 268.446,23m² em 2010).
*****Leitos** = total de leitos (operacionais e não operacionais) da Sociedade (546 em 2009 e 600 em 2010).

Substituição do diesel em horários de pico

Segurança e ecoeficiência ••••••••••••••••

Para reduzir custos e assegurar a estabilidade do fornecimento de energia na Unidade Morumbi em horários de oscilações, a Sociedade utilizava geradores movidos a óleo diesel.

Em 2010, visando ao compromisso com a redução das emissões de gases de efeito estufa, foi concluída uma ligação direta com a fornecedora de energia elétrica, o que reduziu custos e o risco de oscilações e possíveis quedas de energia, e garantiu a segurança dos equipamentos médicos. Foram investidos R$ 6,5 milhões nessa ligação.

Redução no consumo de energia

Apontado como principal fonte emissora de carbono, o consumo de energia foi um dos focos mais imediatos de atenção. O tema é sensível, pela necessidade de evitar quedas e oscilações de energia que comprometam o funcionamento de máquinas e equipamentos e coloquem em risco a vida dos pacientes.

Entre as ações para minimizar o problema está a adoção de critérios ambientais na aquisição de novos equipamentos ou na renovação de antigos, como o consumo de energia e água e a emissão de vapor e de gases de efeito estufa.

Na iluminação, as lâmpadas das escadas de emergência foram substituídas por modelos mais econômicos e duráveis. Instaladas em alguns locais, as lâmpadas LEDs proporcionaram 60% de redução no consumo de energia em relação ao sistema convencional, além de um aumento da vida útil da iluminação de 5 mil horas para 50 mil horas.

Para o aquecimento de água, na nova área de Transplantes de Medula Óssea são usadas placas solares, proporcionando uma redução de 7% no consumo de gás natural. Outra iniciativa foi a instalação de uma bomba de calor para preaquecimento da água, proporcionando uma redução de 3% no consumo total de gás natural nesse sistema. Foi instalado um sistema de ar-condicionado a gás natural na Unidade Perdizes-Higienópolis e em parte da Unidade Jardins, proporcionando a não dependência do sistema elétrico para funcionamento desses equipamentos.

Para 2011, estão previstas a instalação de um sistema de aquecimento solar para os novos leitos da Unidade Vila Mariana e de uma bomba de calor para aquecimento de água do sistema de ar-condicionado, que reduzirá o consumo de gás natural. Será ampliada a substituição do sistema de iluminação atual para LED e elaborado um estudo de alternativas para substituição do sistema de ar-condicionado das unidades Morato, Jardins e Ibirapuera.

Em 2010, a Sociedade consumiu 134.609 gigajoules de energia elétrica proveniente de concessionárias, o que representa um aumento de 19% no consumo em relação ao ano anterior, quando foram utilizados 113.355 gigajoules. As principais causas desse crescimento foram a ampliação da Unidade Morumbi, o início da operação da Unidade Perdizes-Higienópolis e a renegociação do fornecimento de energia elétrica em substituição aos geradores de emergência.

No Hospital Israelita Albert Einstein, os principais gases que causam danos à camada de ozônio, utilizados em equipamentos de refrigeração e nos procedimentos de congelação intraoperatório (anatomopatológico), são os HCFC-22 e os HFC-134-a. Em 2009, houve uma reposição de 0,14 tonelada desses gases, enquanto, em 2010, a quantidade reposta foi de 0,19 tonelada, também em decorrência da ampliação dos serviços.

Consumo de energia direta e indireta discriminada por fonte de energia primária (litros)

FONTE DE ENERGIA	LOCAL DE GERAÇÃO	2009	2010
Diesel	Geradores de emergência + frota própria	1.341.797	1.703.205
Gasolina	Frota própria	8.141	7.500
Álcool	Frota própria	20.927	7.860
Gás natural (m^3)	Geradores de vapor	783.500	100.029
	Panelões	122.640	151.088
	Aquecedores de passagem	78.033	808.330
Total		**2.355.038**	**2.778.012**

Inventário de emissão de gases de efeito estufa (toneladas de CO_2e)

EMISSÕES ESCOPO 1 – EMISSÕES DIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA	2009	2010
Combustão estacionária*	5.568	4.542
Fontes móveis**	22	38
Equipamentos de refrigeração/ar-condicionado***	1	18
Total escopo 1	**5.591**	**4.598**
EMISSÕES ESCOPO 2 - EMISSÕES INDIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA POR USO DE ENERGIA ELÉTRICA		
Eletricidade comprada e consumida	772	1.904
Total escopo 2	**772**	**1.904**
Total de emissões da sociedade - escopo 1 + 2	**6.363**	**6.502**

*Composta por quadros de emergência, aquecedores de passagem, geradores de vapor e panelões de cozinha.
**Composto pela frota própria do Einstein.
***Relacionado à reposição de HFC.

Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa (toneladas de CO_2e)

FONTES DE OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS*	2010
Viagens e aeronaves	618
Disposição de resíduos em aterros sanitários**	423
Disposição de resíduos em incineradores	80
Equipamentos e veículos utilizados em obras de construção civil	399
Fontes móveis	3.065
Total	**4.585**

*Para o levantamento das informações relacionadas às outras emissões indiretas, foram utilizados dados estimados. A partir desses dados, pretende-se conhecer a emissão de gases de efeitos estufa e melhorar os processos, de forma a minimizar o impacto.
**Esse dado se refere à contribuição de emissão de gases de efeito estufa dispostos em aterro sanitário em 2010. Considerando que essa quantidade de resíduo emitirá gases de efeito estufa de forma significativa por aproximadamente 65 anos, a emissão acumulada seria de 1.926 tCO_2e.

Consumo de água retirada, por fonte (m³)		
FONTE	2009	2010
Concessionária	237.445	273.952
Poço próprio	56.623	64.540
Total	**294.068**	**338.492**

Descarte de água, por qualidade e destinação (m³)		
	2009	2010
Total	**267.959**	**311.112**

O cálculo de volume do descarte de efluentes é feito da seguinte forma:
Volume descartado = 100% do abastecimento da concessionária + 70% do abastecimento dos poços próprios, pois se considera que 30% do abastecimento de água dos poços é perdido nos processos de condensação das torres de resfriamento.
São realizadas análises com a periodicidade semestral, conforme o artigo 19 A da lei 997, de 31 de maio de 1976.

Melhorias na gestão da água

Para tornar a gestão da água mais eficiente, em 2010 as torneiras foram substituídas por novos modelos, com redutores de vazão. Essa ação gerou uma economia de 3% no volume total de água consumida por metro quadrado. Para 2011, está planejada a instalação de aeradores nas torneiras e nos chuveiros, com redução de consumo estimada em 60% e 25% nesses equipamentos, respectivamente, sem perda de conforto para o usuário. Outra ação será a substituição das bacias sanitárias dos banheiros, que atualmente consomem seis litros no acionamento de descarga, por exemplares que consumam três litros.

Parte da água utilizada no Hospital e na Unidade Vila Mariana vem de poços artesianos. Em 2011, a expectativa é consumir somente água distribuída pela concessionária, a fim de minimizar custos e de monitorar, de forma mais precisa, o consumo de água e a geração de esgoto.

PARA 2011, A EXPECTATIVA É DE QUE A INSTALAÇÃO DE AERADORES NAS TORNEIRAS E NOS CHUVEIROS REDUZA O CONSUMO EM 60% E 25%

Engajamento de fornecedores

O engajamento da cadeia de valor é uma das principais diretrizes do Programa Einstein de Sustentabilidade. O objetivo é buscar, em conjunto, soluções de redução dos impactos ambientais, como diminuição de embalagens e criação de programas de logística reversa.

Uma das dificuldades do trabalho é que grande parte do suprimento é comercializada por meio de distribuidores, o que reduz o poder de influência da Sociedade sobre os produtos. Por isso, a estratégia tem sido mapear os fornecedores mais próximos, com os quais haja contato direto, para desenvolver projetos conjuntos.

Um exemplo bem-sucedido de engajamento ocorreu na cadeia de fornecimento de papel. Buscou-se compreender o mercado para implementar a meta de ter 100% do papel consumido com certificação de manejo florestal. Para a Sociedade, a oportunidade do engajamento começa na escolha dos fornecedores e no fechamento dos contratos, quando os parceiros se comprometem com as Diretrizes de Conduta Ética do Manual Institucional. O documento apresenta, com clareza e transparência, a missão, a visão e os valores da Sociedade e os parâmetros que norteiam suas relações com todos os públicos.

Para 2011, a meta é inserir cláusulas nos contratos referentes à gestão de impactos ambientais. Já existem cláusulas quanto ao trabalho forçado ou análogo ao escravo, ao trabalho infantil e outras boas práticas. A adesão será avaliada por auditorias anuais.

A Instituição mantém cerca de 5.200 fornecedores ativos. Considerando o volume de compras, 95% são de produtos nacionais e 5%, de importados.

Resultado das atividades em 2010

A receita líquida atingiu R$ 1.110,1 milhões, um crescimento de 11,2% sobre o ano anterior, e as despesas, R$ 1.055,6 milhões, um crescimento de 9,2%. O resultado operacional líquido foi de R$ 54,5 milhões, 73% maior que o do ano anterior, que inclui a reversão de uma provisão para projetos para o desenvolvimento institucional do SUS de R$ 26,2 milhões e a constituição de um ativo correspondente ao excesso da meta anual em R$ 18,6 milhões. Esse resultado reflete o impacto da depreciação decorrente da intensidade do investimento nos últimos anos, bem como o início da operação de Perdizes-Higienópolis, do Pavilhão Vicky e Joseph Safra, do auditório Moise Safra e dos novos leitos do edifício Manoel Tabacow Hidal.

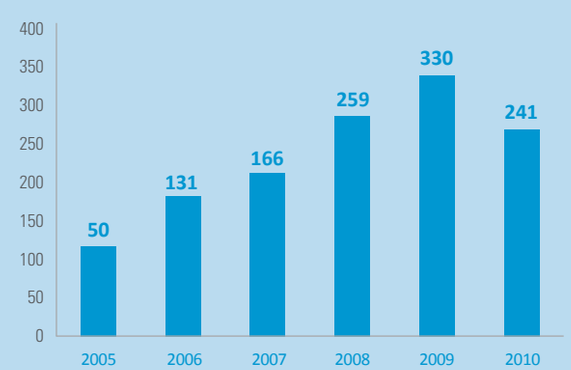
Demonstrações do resultado (R$ milhões)

	2009	2010	Δ2010/2009
Total das receitas	998,1	1.110,1	11,3%
Total das despesas	-966,6	-1.055,6	9,2%
Resultado operacional	31,5	54,5	73,1%
Total do resultado financeiro	43,7	36,2	-17,3%
Resultado do exercício	75,2	90,7	20,7%

Balanço patrimonial (R$ milhões)

	2009	2010	Δ2010/2009
Total do ativo circulante	771,8	676,9	-12,3%
Ativo não circulante			
Realizável a longo prazo	33,2	31,5	-5,1%
Imobilizado	953,3	1.120,3	17,5%
Intangível	40,6	45,9	13,2%
Diferido	17,4	14,0	-19,6%
Total do ativo não circulante	1.044,5	1.211,7	16,0%
Total do ativo	1.816,3	1.888,6	4,0%
Total do passivo circulante	204,1	211,8	3,8%
Total do passivo não circulante	279,8	253,7	-9,3%
Total do patrimônio social	1.332,4	1.423,1	6,8%
Total do passivo e do patrimônio social	1.816,3	1.888,6	4,0%

Dispêndio de capital – evolução (R$ milhões)



Sociedade (R$ milhões)

	2010
Terrenos e edifícios	**137,0**
Plano Diretor	109,2
Reformas	27,7
Tecnologia e Automação	**45,6**
Sistemas e aplicativos	9,8
Instalações e telefonia	24,0
Equipamentos de informática	11,8
Equipamentos médicos	**28,6**
Máquinas e equipamentos	**5,9**
Móveis e utensílios	**14,7**
Juros capitalizados	**7,3**
Outros	**1,9**
Total	**241,0**

Da esquerda para a direita: Sidney Klajner, Nelson Wolosker (atrás), Eduardo Zlotnik (sentado), Flavio Tarasoutchi (atrás), Claudio Schvartsman, Claudio Luiz Lottenberg, Alexandre Fix, Dominique José Einhorn (atrás) e Henri Philippe Reichstul (sentado)

Diretorias e conselhos

PRESIDENTES DE HONRA

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

DIRETORES ELEITOS
Mandato 06.12.2010 a 06.12.2016

Claudio Luiz Lottenberg	Presidente
Alexandre 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 06.12.2010 a 06.12.2016

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	
Claudio Luiz da Silva Haddad	
Luiz Gastão Mange Rosenfeld	
Jacyr Pasternak	

MESA DO CONSELHO DELIBERATIVO
Mandato 06.12.2010 a 06.12.2016

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 06.12.2010 a 06.12.2016

Gilberto Maktas Meiches
Israel Vainboim
Jacob Jacques Gelman
Michael Edgar Perlman
Roberto Bielawski

DIRETORIA DO DEPARTAMENTO DE VOLUNTÁRIOS

Telma Sobolh	Presidente
Seida Englander	Coordenadora geral
Helena Slinger Chachamovits	Vice-presidente
Lygia Kauffmann Rabinovich	Vice-presidente
Paulina Rosenblit Lerner	Vice-presidente
Elvira Moreira Magalhães	Tesoureira
Gertrudes Rose Mary Levy Barmak	Tesoureira
Tauba Gitla Abuhab	Tesoureira
Myriam Haber	Secretária
Sueli Dicker Unikowsky	Secretária

CONSELHO DELIBERATIVO – 1º TERÇO – Mandato 06.12.2010 a 06.12.2016

1	Abramo Douek	31	Jorge Wilheim
2	Alberto Bitran	32	Julio Serson
3	Alberto Finkiel	33	Laercio Alberto Rosemberg
4	Alberto Goldenberg	34	Leivi Abuleac
5	André Friedheim	35	Leo Kryss
6	Antonio Luiz de Vasconcellos Macedo	36	Luci Black Tabacow Hidal
7	Arnaldo José Ganc	37	Luiz Gastão Mange Rosenfeld
8	Arthur Rothman	38	Luiz Roberto Zitron
9	Benjamin Steinbruch	39	Marcelo Blay
10	Bernardo Parnes	40	Marcelo Wajchenberg
11	Claudio Roberto Deutsch	41	Marcos Arbaitman
12	Claudio Schvartsman	42	Marcos Karniol
13	Claudio Szajman	43	Mario Grinblat
14	Dan Oizerovici	44	Mario Ruhman
15	David Salomão Lewi	45	Mauricio Wajngarten
16	Dominique José Einhorn	46	Mauro Rabinovitch
17	Dora Selma Fix Ventura	47	Michael Edgar Perlman
18	Eduardo Cukierman	48	Milton Glezer
19	Eduardo Len	49	Milton Steinman
20	Eduardo Weltman	50	Nelson Hamerschlak
21	Elias Knobel	51	Oskar Kaufmann
22	Fabio Topczewski	52	Pedro Custódio de Mello Borges
23	Flavio Murachovsky	53	Ricardo Goldstein
24	Gilberto Maktas Meiches	54	Ricardo Kaufmann
25	Helio Korkes	55	Sergio Daniel Simon
26	Isac Neumark	56	Sergio Kuzniec
27	Israel Vainboim	57	Sergio Podgaec
28	Jack Leon Terpins	58	Sergio Rosenthal
29	Jaime Spitzcovsky	59	Simão Augusto Lottenberg
30	Jayme Bobrow	60	Victor Strassmann

CONSELHO DELIBERATIVO – 2º TERÇO – Mandato 06.12.2004 a 06.12.2013

1	Abram Topczewski	36	Jayme Rabinovich
2	Alberto Alain Gabbai	37	João Carlos G. Sampaio Góes
3	Alberto Blay	38	Jorge Thomaz Weil
4	Alice D'agostini Deutsch	39	José Mauro Kutner
5	Amit Nussbacher	40	José Slinger
6	Anita Schuartz	41	Leo Kupfer
7	Anna Maria Andrei Fichmann	42	Manuel Mindlin Lafer
8	Ari Rehfeld	43	Marcos Knobel
9	Artur Katz	44	Marcos Lederman
10	Beirel Zukerman	45	Mario Black
11	Bento Fortunato Cardoso dos Santos	46	Mario Herszberg
12	Berel Aizenstein	47	Mauro Roberto Terepins
13	Celso Lafer	48	Mayana Zatz
14	Claudio Arnaldo Len	49	Meyer Joseph Nigri
15	Claudio Muller	50	Michael Ludwing Pinkuss
16	Edgar Gleich	51	Moises Cohen
17	Edmundo Safdie	52	Moris Chansky
18	Eduardo de Campos Werebe	53	Myriam Haber
19	Eduardo Tabacow Hidal	54	Nelson Kasinski
20	Eduardo Zlotnik	55	Nelson Kaufman
21	Fabio Schvartsman	56	Octavio J. Aronis
22	Fernando Fix	57	Paulina Rosenblit Lerner
23	Flavio Mendes Bitelman	58	Phillip Wojdyslawski
24	Flavio Roberto Huck	59	Priscila Goldenberg
25	Flavio Steinwurz	60	Ricardo Aun
26	Guilherme Ary Plonski	61	Ricardo Antônio Weiss
27	Guilherme Carvalhal Ribas	62	Ricardo Botticini Peres
28	Hallim Feres Jr.	63	Roberto L. L. Klabin
29	Henri Armand Slezynger	64	Roberto Ruhman
30	Herman Cukierman	65	Roderick S. Greenless
31	Israel Isser Levin	66	Rolf Francisco Bub
32	Jacyr Pasternak	67	Rubens Brandt
33	Jaime Schreier	68	Samsão Woiler
34	Jane Berman	69	Telma Sobolh
35	Jaques Pinus	70	Victor Nudelman

CONSELHO DELIBERATIVO – 3º TERÇO – Mandato 26.11.2007 a 26.11.2016

1	Abraham Pfeferman	36	Hilton Waksman
2	Abram Abe Szajman	37	Ita Pfeferman Heilberg
3	Albert Holzhacker	38	Jacob Jacques Gelman
4	Alexandre Roberto Ribenboim Fix	39	Jacob Kublikowski
5	Alvaro Marques Figueiredo Filho	40	Jayme Brasil Garfinkel
6	Amancio Ramalho Junior	41	Jayme Kow
7	Ana Maria Malik	42	João Paulo Salomão
8	Andre Villela Lomar	43	José Carlos Evangelista
9	Andrea Sandro Calabi	44	José Ribas Milanez de Campos
10	Antonio Henrique B. Cunha Bueno	45	Leib Grinspun
11	Aron Diament	46	Leonardo M. Posternak
12	Beni Moreinas Grinblat	47	Lygia Kauffmann Rabinovich
13	Beny Lafer	48	Mailson F. da Nobrega
14	Betty Knobel	49	Manes Roberto Erlichman
15	Bruno Laskowsky	50	Moise Yacoub Safra
16	Carlos Eduardo Czeresnia	51	Moises Skitnevsky
17	Carlos Rettmann	52	Nelson Wolosker
18	Claudia Maria Costin	53	Nydia Strachman Bacal
19	Claudio Haddad	54	Ophir Irony
20	Claudio Thomaz Lobo Sonder	55	Paulo Helio Monzillo
21	Daniel Feldman Pollak	56	Paulo Kovesi
22	David Diesendruck	57	Pedro Luiz Mangabeira Albernaz
23	David Feffer	58	Pedro Paulo Porto Junior
24	David Zylbersztajn	59	Ramy Moscovic
25	Decio Goldfarb	60	Raul Pedro Penteado Meyer
26	Edgar H. Ascher	61	Roberto Bielawski
27	Edilio Mattei Jr.	62	Roberto Naum Franco Morgulis
28	Elvira Moreira de Magalhães	63	Rudolf Uri Hutzler
29	Eugenio Vago	64	Samuel Seibel
30	Evelin Diana Goldenberg M. M. Costa	65	Samy Tarnovschi
31	Fernando Kasinski Lottenberg	66	Sergio B. Wey
32	Flavio Tarasoutchi	67	Sidney Klajner
33	Gertrudes Rose Mary Barmak	68	Tauba Gitla Abuhab
34	Helena Slinger Chachamovits	69	Wilson Roberto Sendyk
35	Henrique Grunspun	70	Zilda Vera Suelotto Murányi Kiss

MEMBROS PERMANENTES DO CONSELHO DELIBERATIVO

* Idel Aronis Z'L	Falecido em 24.05.2009
* Jacob Ures Z'L	Falecido em 12.03.2008
* Jacob Werebe Z'L	Falecido em 31.10.2010

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

MEMBROS DO CONSELHO CONSULTIVO

* Jorge Feldmann Z'L	Falecido em 29.11.2008
* Idel Aronis Z'L	Falecido em 24.05.2009
* Samuel Lafer Z'L	Falecido em 19.10.2009
* Isaac Mayer Mielnik Z'L	Falecido em 13.06.2010

Abraham Kasinsky
Antonio Luiz de V. Macedo
Anuar Mitri Maluli
Boris Ber (convidado)
Celso Ferreira
Charles S. Rothschild
Davi Korn
Edy B. Cunha Bueno
Fani M. Aronis
Francisco Gotthilf
Freidi Neumark
Gert Kaufmann
Helio Korkes
Isaias Raw
José Schechtmann
Marco E. Matalon
Marcos Arbaitman
Naum Kusminsky
Nelson Kasinski
Ricardo Aun
Ronaldo M. Eberhardt
Sol Masijah
Victor Strassmann

DIRETORIA DO CONSELHO CONSULTIVO

José Pinus	Presidente
Artur Bielawski	Vice-presidente
Israel Schachnik	Vice-presidente
Moris Chansky	Vice-presidente
Moyses Levy	Vice-presidente
Roberto Kaminitz	Vice-presidente
Rosinha Goldfarb	Vice-presidente
Samuel Szwarc	Vice-presidente
Victor Schubsky	Vice-presidente
Guido Faiwichow	Secretário
Victor Strassmann	Secretário

SUPERINTENDÊNCIA EXECUTIVA DA SOCIEDADE

Claudio Luiz Lottenberg
Presidência

Henrique Neves
Diretoria Geral SBIBAE

Miguel Cendoroglo Neto
Hospital Israelita Albert Einstein

Luis Natel
Medicina Diagnóstica e Preventiva Albert Einstein

Luiz Vicente Rizzo
Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa Albert Einstein

Alberto Kanamura
Instituto Israelita de Responsabilidade Social Albert Einstein

Antonio Cascão
Engenharia & Manutenção

Carlos Oyama
Suprimentos & Logística

Cláudia Garcia
Prática Assistencial, Qualidade e Segurança

Deise Almeida
Comercial

Miriam Branco
Recursos Humanos

Oscar Pavão dos Santos
Diretoria de Prática Médica

Paulo Ishibashi
Marketing

Vitor Moura Paulo Ishibashi
Financeiro

Sobre o relatório

Desde 2004, a Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein publica, anualmente, seu Relatório de Responsabilidade Corporativa. A edição de 2010 segue, pela primeira vez, a metodologia da *Global Reporting Initiative* (GRI), padrão internacional de relato de sustentabilidade, que marca o compromisso do Einstein em avançar no tema.

Dos 79 indicadores de desempenho econômico, ambiental e social estabelecidos pela metodologia, o documento contém 44 e atinge o nível B de aplicação – que exige, no mínimo, 20 indicadores respondidos, ao menos um de cada assunto. Como nas edições anteriores, o relatório também traz alguns dos principais indicadores de atividade monitorados pelo Einstein, que contribuem para a transparência do relato.

As informações apresentadas cobrem as operações de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2010 de todas as unidades. Em relação à ultima versão, em 2009, as novidades são a inauguração da Unidade Perdizes-Higienópolis, da nova casa de *check up* e da área de transplante de medula, a aquisição de novos equipamentos e o oferecimento de novos leitos e espaços.

Utilizado como instrumento de prestação de contas, o Relatório de Responsabilidade Corporativa é apresentado todos os anos aos membros dos conselhos deliberativo, consultivo e fiscal da Sociedade, durante a Assembleia Geral. É voltado, também, para os principais públicos de relacionamento da Sociedade – pacientes, médicos, colaboradores, fornecedores, imprensa, Poder Público e sociedade em geral.

Sugestões, comentários e dúvidas sobre o Relatório de Responsabilidade Corporativa 2010 devem ser enviados para a página Fale Conosco, disponibilizada no portal www.einstein.br, ou diretamente para o *e-mail* informativoeinstein@einstein.br.

Itens de perfil

ESTRATÉGIA E ANÁLISE

1.1: Declaração do presidente..... Págs. 6 e 7

1.2: Declaração dos principais impactos, riscos e oportunidades. ..... Págs. 6 e 7

PERFIL ORGANIZACIONAL

2.1: Nome da organização. .....Pág. 10

2.2: Produtos e serviços, incluindo marcas. .....Pág. 10

2.3: Estrutura operacional. .....Pág. 12

2.4: Localização da sede da organização. .....Pág. 10

2.5: Países e região onde a organização atua. ..... Págs. 12, 13, 14 e 15

2.6: Tipo e natureza jurídica da propriedade..... Págs. 10 e 13

2.7: Mercados atendidos. .....Pág. 10

2.8: Porte da organização. .....Pág. 13

2.9: Mudanças durante o período coberto pelo relatório. .....Pág. 10

2.10: Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório. .....Pág. 48

PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO

3.1: Período coberto pelo relatório.....Pág. 115

3.2: Data do relatório anterior.....Pág. 115

3.3: Ciclo de emissão dos relatórios. .....Pág. 115

3.4: Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório e seu conteúdo. .....Pág. 115

3.5: Definição do conteúdo do relatório (temas, prioridades, *stakeholders*). .....Pág. 115

3.6: Limite do relatório. .....Pág. 115

3.7: Limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.....Pág. 115

3.8: Base para o relatório no que se refere a outras instalações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações. .....Pág. 115

3.9: Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos.

O Einstein possui ferramentas institucionais, como SAP, que foram utilizadas para coleta de dados.
A medição dos indicadores, em sua maioria, é realizada em planilhas de controles desenvolvidas por cada área

3.10: Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores. .....Pág. 115

3.11: Mudanças significativas em comparação com anos anteriores (escopo e/ou medições). .....Pág. 115

3.12: Tabela que identifica a localização das informações no relatório. .....Pág. 116

3.13: Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório.

Não houve verificação externa quanto aos indicadores de desempenho. Somente as informações financeiras passaram por auditoria.

Governança, compromissos e engajamento

4.1: Estrutura de governança da organização.....Pág. 16

4.2: Presidência do grupo de governança.....Pág. 16

4.3: Porcentagem dos conselheiros que são independentes, não executivos.

Nenhum conselheiro faz parte da diretoria executiva. Todos os membros são independentes.

4.4: Mecanismos para empregados fazerem recomendações ao Conselho de Administração. .....Pág. 67

4.5: Relação entre remuneração e o desempenho da organização.

A Diretoria Eleita trabalha voluntariamente, portanto não recebe remuneração. Os superintendentes executivos recebem remuneração compatível com o mercado, além de um bônus variável atrelado às metas de desempenho estabelecidas no planejamento estratégico anual, que incluem desempenho social e ambiental.

4.6: Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados. .....Pág. 17

4.7: Qualificações dos membros do mais alto órgão de governança.

Os membros dos mais altos órgãos de governança são médicos com intensa atividade na Sociedade e profissionais conceituados de diversos setores da economia do País. Os membros médicos participam frequentemente de eventos técnicos e científicos no Brasil e no exterior sobre gestão de diversos aspectos das atividades da Sociedade.

4.8: Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos..... Págs. 11 e 17

4.9: Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar gestão do desempenho em sustentabilidade, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente. .....Pág. 17

4.10: Processos para a autoavaliação do desempenho (econômico, ambiental e social).

São estabelecidas metas financeiras e operacionais, acompanhadas periodicamente. As metas refletem melhorias de desempenho em relação ao período anterior.

4.11: Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.

Como política de saúde e segurança, o Einstein busca acompanhar toda a literatura e os indicadores clínicos, disponíveis nacional e internacionalmente, sobre os temas em que atua, com o compromisso de evitar a exposição dos pacientes a qualquer tipo de risco, ainda que não comprovado.

4.12: Princípios e/ou outras iniciativas desenvolvidas externamente. .....Pág. 7

4.13: Participação em associações no período coberto pelo relatório

- Associação Brasileira das Empresas de Medicina Diagnóstica (Abramed);
- Associação Nacional de Hospitais Privados (ANAHP) – membro;
- Associação Paulista de Epidemiologia e Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (APECIH) – membro filiado;
- *Association for Professional in Infection Control and Epidemiology* – membro;
- Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) – empresa filiada;
- *Hospital Infection Society* – membro;
- *Infection Nurses Society* – membro;
- *Institute for Healthcare Improvement (IHI)* – integrante da campanha 5 Milhões de Vidas;
- Instituto Latino-Americano de Sepse (Ilas) – membro;
- *National Database of Nursing Quality Indicators® (NDNQI®)* – membro;
- Programa Compromisso com a Qualidade Hospitalar (CQH) – integrante do Núcleo de Apoio à Gestão Hospitalar (NAGEH);
- Rede de Hospitais Sentinela – Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa);
- Sindicato dos Hospitais, Clínicas, Casas de Saúde, Laboratórios de Pesquisas e Análises Clínicas e Demais Estabelecimentos de Serviços de Saúde do Estado de São Paulo (SIinha-Sindosp) – integrante do núcleo de indicadores;
- *Society for Healthcare Epidemiology of America* – membro;
- *The Advisory Board Company* – membro;
- *World Health Organization (WHO/OMS)* – integrante da campanha do *Patient Safety - Clean Care is Safer Care*.

4.14: Relação dos grupos de *stakeholders* engajados pela organização. .....Pág. 11

4.15: Base para a identificação e seleção de *stakeholders* com os quais engajar. ..... Pág. 11

4.16: Abordagens para o engajamento dos *stakeholders*. ..... Págs. 43, 64, 84 e 107

4.17: Preocupações levantadas por meio do engajamento dos *stakeholders*. ..... Págs. 43, 64, 84 e 107

Indicadores de desempenho

Econômicos

ASPECTO: DESEMPENHO ECONÔMICO

EC1: Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos..... Págs. 17, 18 e 109

EC3: Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece.
A Sociedade não oferece plano de pensão aos seus colaboradores.

EC4: Ajuda financeira significativa recebida do governo. ..... Pág. 17
A Sociedade faz jus a imunidades constitucionais e isenções fiscais e recebe recursos para executar parcerias com o poder público.

ASPECTO: PRESENÇA NO MERCADO

EC6: Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes. Pág. 107

EC7: Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes. ..... Pág. 66

ASPECTO: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS

EC8: Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividade *pro bono*. ..... Pág. 86

Práticas trabalhistas

ASPECTO: EMPREGO

LA1: Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região..... Pág. 78

LA2: Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região. ..... Pág. 79

ASPECTO: RELAÇÕES ENTRE OS TRABALHADORES E A GOVERNANÇA

LA4: Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.
Os acordos de negociação coletiva abrangem todos os colaboradores. Não há processos formais para identificação de operações em que o direito de exercer a liberdade de associação e negociação coletiva possa ser ameaçado.

LA5: Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva..... Pág. 66

ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

LA7: Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região..... Pág. 72

LA8: Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves. ..... Págs. 73 e 74

LA10: Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional. .....Pág. 79

LA12: Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira. .....Pág. 65

ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

LA13: Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.....Pág. 80

Direitos humanos

ASPECTO: PRÁTICAS DE INVESTIMENTO E DE PROCESSO DE COMPRA

HR1: Percentual e número total de contratos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos. .....Pág. 107

HR2: Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas.....Pág. 107

HR3: Treinamento em direitos humanos.

Conceitos da Filosofia Planetree: 22.400 horas/homem/treinamento.

Gerenciamento de Situações de Violência e Cultura de Paz (Centro de Simulação Realística): 292 horas/homens/treinamento.

Gerenciamento de Situações de Violência e Cultura de Paz (aula teórica): 3.344 horas/homens/treinamento.

ASPECTO: NÃO DISCRIMINAÇÃO

HR4: Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas

Em 2010, foram registrados três casos a mais de discriminação do que no ano anterior, em relação a tratativas de relacionamento entre a equipe multidisciplinar. Ao todo, foram 16 queixas ou denúncias. As questões são avaliadas pela Diretoria de Prática Médica e pela Superintendência (Relacionamento), que têm o papel de conversar com as partes envolvidas, registrar a ocorrência no Cadastro Multiprofissional e encaminhar o caso para análise e deliberação do Comitê Médico Executivo e, conforme o caso, da Comissão de Ética.

ASPECTO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA

HR5: Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.

Não foram identificadas situações em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pudessem estar correndo risco significativo. Todas as cláusulas contratuais dos acordos coletivos são cumpridas.

ASPECTO: TRABALHO INFANTIL

HR6: Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil.

Não foram identificadas situações dessa natureza.

ASPECTO: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO

HR7: Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo.

Não foram identificadas situações dessa natureza.

Sociedade

ASPECTO: COMUNIDADE

SO1: Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo entrada, operação e saída..... Págs. 87, 89, 90 e 92

ASPECTO: CORRUPÇÃO

SO2: Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliação de riscos relacionados a corrupção.

Não há uma avaliação específica com foco em corrupção. O Manual de Conduta Ética é entregue a todos os colaboradores quando de sua admissão, que devem preenchê-lo e assinar o Termo de Compromisso que faz parte do documento. O manual é entregue a todos os fornecedores.

SO3: Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização

Não há um treinamento específico relativo a normativos anticorrupção.

SO4: Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.

Os casos são levados 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.

ASPECTO: POLÍTICAS PÚBLICAS

SO5: Posição quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e *lobbies*. .....Pág. 17

ASPECTO: CONFORMIDADE

SO8: Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes de não conformidade com leis e regulamentos.

A Sociedade possui Autos de Infração elaborados por autoridades fazendárias, sendo que as multas estão com a sua exigibilidade suspensa por recursos administrativos ou Mandados de Segurança. No caso de Mandados de Segurança, a maioria encontra-se caucionada, ou seja, o valor está depositado em juízo. No tocante ao número de ações, a Sociedade possui 165 Autos de Infração lavrados, no valor de R$ 13.475.357,21, à época do depósito.

Produto

ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

PR1: Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando a melhorias, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos. ..... Págs.39 e 40

ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS

PR3: Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências..... Págs.39 e 40

ASPECTO: COMUNICAÇÃO DE MARKETING

PR6: Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicação de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.....Pág.39

ASPECTO: *COMPLIANCE*

PR9: Valor monetário de multas (significativas) por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.

Em 2010, não houve multas em relação aos serviços prestados.

Meio ambiente

ASPECTO: ENERGIA

EN3: Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária. .....Pág. 105

EN4: Consumo de energia indireta discriminado por fonte de energia primária. .....Pág. 105

ASPECTO: ÁGUA

EN8: Total de retirada de água, por fonte. .....Pág. 106

ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS

EN16: Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso. ..... Pág. 105

EN17: Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso. .....Pág. 105

EN19: Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso. .....Pág. 104

EN20: NO_x, SO_x e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso.
A Sociedade não realiza monitoramento de NO_x e SO_x.

EN21: Descarte total de água, por qualidade e destinação. Pág.106

EN22: Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição. .....Pág. 102

EN23: Número e volume total de derramamentos significativos.
Não foram identificados derramamentos de produtos químicos significativos em 2010.

ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS

EN26: Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos. .....Pág. 102

ASPECTO: CONFORMIDADE

EN28: Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.
Não houve multas significativas ou sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais em 2009 e 2010.

Expediente

Coordenação geral
Claudia Cagni
Luciane Locatelli

Conselho editorial
Claudio Luiz Lottenberg
Henrique Sutton de Souza Neves
Paulo Ricardo Campos Ishibashi

Consultoria GRI, redação e edição
Report Comunicação

Revisão
Assertiva Produções Editoriais

Projeto gráfico, diagramação e produção gráfica
Report Comunicação

Fotos
Eduardo Barcellos, Eliana Assumpção, Sandra Blas, Nellie Solitrenik, Kiko Ferrite e acervo histórico da Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein

Impressão e acabamento
Gráfica: Stilgraf Artes Gráficas e Editora Ltda.
Tiragem: 2.000 exemplares
Papel: miolo Couche Fosco Matte, 150 g/m^2 e capa Duodesign, 350 g/m^2