



HOFTALON
Hospital de Olhos

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2022



1. PALAVRA DO PRESIDENTE	4
2. LINHA DO TEMPO	5
3. SOBRE NÓS.....	7
3.1 NOSSA MISSÃO.....	7
3.2 NOSSA VISÃO	7
3.3 NOSSOS VALORES.....	7
3.4 QUEM SOMOS	7
4. GOVERNANÇA E GESTÃO	8
4.1 CONSELHOS E EQUIPE EXECUTIVA	9
4.2 ORGANOGRAMA	11
5. QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	12
5.1 OBJETIVO.....	12
5.2 DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADE.....	12
5.3 MELHORIAS IMPLANTADAS	13
5.4 REGISTRO DE OCORRÊNCIAS	13
5.5 PERSPECTIVAS PARA 2023	13
5.6 CONCLUSÃO	13
6. SEGURANÇA E CUIDADO COM O PACIENTE	14
7. EXPERIÊNCIA E SATISFAÇÃO DO CLIENTE – NPS	15
7.1 SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ¹	16
7.2 NET PROMOTER SCORE	17
8. ENSINO E GERAÇÃO DE CONHECIMENTO.....	18
8.1 RESIDÊNCIA MÉDICA	18
8.2 PROGRAMA DE FELLOWSHIP	19
9. RESPONSABILIDADE SOCIAL	19
9.1 PROJETO PEQUENOS OLHARES	20
9.2 PROJETO PRIMEIROS OLHARES	20
9.3 PROJETO GLAUCOMA	20
9.4 PROJETO GENTILEZA	20
10. DESENVOLVIMENTO E RETENÇÃO DO CAPITAL HUMANO.....	21
10.1 CAPITAL HUMANO.....	21
10.2 CLIMA ORGANIZACIONAL	21
10.3 ATRAÇÃO E RETENÇÃO DE PESSOAS	22

10.4 TREINAMENTO À DISTÂNCIA	22
10.5 PROGRAMA DE SUPORTE AOS COLABORADORES COM A COVID-19.....	23
10.6 DESPESAS COM PESSOAL.....	23
10.7 QUADRO DE COLABORADORES	23
11. CADEIA DE FORNECIMENTO	24
12. GESTÃO AMBIENTAL	26
13. TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS	27
13.1 ATENDIMENTOS	27
13.2 CONSULTAS ELETIVAS E DE URGÊNCIA	28
13.2.1 TRATAMENTO DE GLAUCOMA	28
13.2.2 EXAMES POR IMAGEM	29
13.2.3 CIRURGIAS ELETIVAS E DE URGÊNCIA	30
13.2.4 TRANSPLANTE DE CórNEA	30
14. DESEMPENHO ECONÔMICO	32
14.1 RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS	32
14.2 COMPROMISSOS FINANCEIROS.....	34
14.3 DEMONSTRAÇÕES DE RESULTADOS (EM MILHARES DE REAIS)	34
14.4 VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO (EM MILHARES DE REAIS).....	34
14.5 VALOR ECONÔMICO RETIDO (EM MILHARES DE REAIS)	34
14.6 VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (EM MILHARES DE REAIS).....	34
14.7 BALANÇO PATRIMONIAL (EM MILHARES DE REAIS)	35
14.8 IMOBILIZADO (EM MILHARES DE REAIS)	35
15. RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	36
15.1 NOTA PARANÁ.....	36
15.2 EMENDAS PARLAMENTARES	37
15.3 SECRETÁRIA DE SAÚDE DO ESTADO	39
15.4 RECEITA FEDERAL	39
15.5 COPEL	39
SOBRE O RELATÓRIO	40
SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI.....	41

1. Palavra do Presidente



No mês de agosto do ano de 2022, recebemos o honroso convite para fazer parte do Conselho de Administração do HOFTALON como presidente e sabedor do enorme desafio e responsabilidade do cargo desta importante instituição de saúde.

Fazemos parte da história do HOFTALON, que nesse ano (2022), completou 30 anos de atividades e desde o início, fomos responsáveis por todos os exames pré-operatórios das cirurgias realizadas no HOFTALON (cerca de 1.000 exames cardiológicos pré-operatórios por mês). Temos conhecimento de todos os desafios e dificuldades enfrentadas pelo HOFTALON nestes 30 anos. O ano de 2022 foi ano do início de recuperação dos danos causados pela pandemia da COVID. Foram grandes desafios que enfrentamos, mas com a ajuda do Governo do estado, da prefeitura, dos nossos senadores, deputados federais, estaduais dos vereadores, da comunidade e empresários estamos conseguindo o equilíbrio das nossas contas e a regularização dos atendimentos aos pacientes de toda macrorregião norte e estado todo nos atendimentos de urgências e emergências.

Agradecemos os importantes apoios que recebemos durante este ano e com disposição redobrada para continuarmos atendendo esta nossa população.

Dr. Luiz Carlos Miguita

2. Linha do Tempo

1992: Fundação do Hoftalon Hospital de Olhos de Londrina, pelo casal Dr. Nobuaqui Hasegawa e Sra. Ana Regina Sato Hasegawa.

1993: Inauguração do ambulatório (acesso Cambará) e início do atendimento do Sistema Único de Saúde (SUS).

1994: Início do Curso de Especialização em Oftalmologia.

1998: Adoção de normas ISO, para melhoria da gestão e padronização dos processos hospitalares.

2004: Credenciamento da residência médica em oftalmologia no Ministério da Educação.

2005: Inauguração da ampliação e reforma do hospital (acesso Alagoas)

2006: Mudança para entidade sem fins lucrativos.

2008: Reconhecimento como centro de referência em alta complexidade no Estado do Paraná.

2010: Adoção da certificação ONA, para promoção da qualidade e segurança da assistência no setor de saúde.

2012: Conquista da certificação ONA em nível 2, sendo o primeiro hospital de olhos do sul do Brasil certificado.

2013: Implantação de novo ERP e BI, visando melhoria contínua na gestão e operações.

2015: Estabelecimento da parceria com a PUCPR - Campus Londrina, para o internato do curso de Medicina.

2016: Reconhecimento como entidade filantrópica através do Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social na Saúde (CEBAS), tornando-se o primeiro hospital brasileiro a compor a Associação Mundial de Hospitais de Olhos (WAEH).

2017: Conquista da certificação ONA em nível 3, sendo o primeiro hospital de olhos do sul do Brasil certificado.

2018: Mutirão de catarata para pacientes do SUS em parceria com Secretaria Municipal de Saúde de Londrina.

2018: Lançamento do Projeto Olhar Solidário, visando fortalecer as ações e projetos sociais da Instituição.

2019: Prêmio Femipa de Melhores Práticas e Criatividade, na categoria Gestão Hospitalar - Hospitais até 100 leitos, que reconhece as melhores práticas de gestão desenvolvidas nos hospitais do Paraná.

2019: Membros da Diretoria e Superintendência do Hoftalon eleitos para compor o Conselho de Administração da FEMIPA, o Conselho de Administração da FEHOSPAR, o Conselho Consultivo da CMB e o *Board* da WAEH.

2019: Prêmio de Melhores Empresas para Trabalhar na Saúde, sendo reconhecido como o 7º melhor hospital para se trabalhar no Brasil.

2020: O Hoftalon foi premiado como uma das Melhores Empresas para Trabalhar na Saúde, conquistando o reconhecimento como o terceiro melhor hospital para trabalhar em todo o Brasil. Além disso, foi classificado como a quarta melhor empresa do terceiro setor e posicionou-se em 41º lugar entre todas as empresas do Paraná.

2020: Recertificado em nível 2 pela Organização Nacional da Acreditação (ONA).

2021: Conclusão da Reforma da fachada do hospital de Olhos.

2021: Inauguração da Carreta de Atendimento Móvel no Shopping Boulevard, em parceria com a ONG Renovatio para atendimento de pacientes do SUS.

2021: Inauguração da Hotalon Clinic em Maringá.

3. Sobre nós

3.1 Nossa Missão

Transformar a vida das pessoas através de novos olhares.

3.2 Nossa Visão

Ser referência internacional em qualidade, geração de conhecimento e sustentabilidade até 2027.

3.3 Nossos Valores

Ética, Integridade, Transparência, Equidade, Responsabilidade Social, Excelência e Conhecimento.

3.4 Quem somos

O HOFTALON é mais do que apenas um centro de estudo e pesquisa da visão; somos uma associação sem fins lucrativos que tem como objetivo servir a sociedade civil. Nossa atuação filantrópica é reconhecida pelo Ministério da Saúde através do Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social (CEBAS), que evidencia nosso caráter beneficente.

Nosso impacto se estende por aproximadamente 120 municípios, os quais integram as 16^a, 17^a, 18^a, 19^a e 22^a Regionais de Saúde do Estado do Paraná, localizadas nas cidades de Apucarana, Londrina, Cornélio Procópio, Jacarezinho e Ivaiporã.

Alcançamos destaque como o principal prestador de serviços de urgência e emergência em oftalmologia do Paraná, constituindo-se como referência para toda a região Macro Norte, Noroeste e outros municípios gerenciados pelo Sistema Único de Saúde (SUS) no nível estadual.

Nossa amplitude de atuação reforça nossa missão de permitir que nossas equipes multidisciplinares proporcionem as melhores práticas de segurança, garantindo aos pacientes acesso a um tratamento de igualdade em uma estrutura de alta complexidade em oftalmologia.

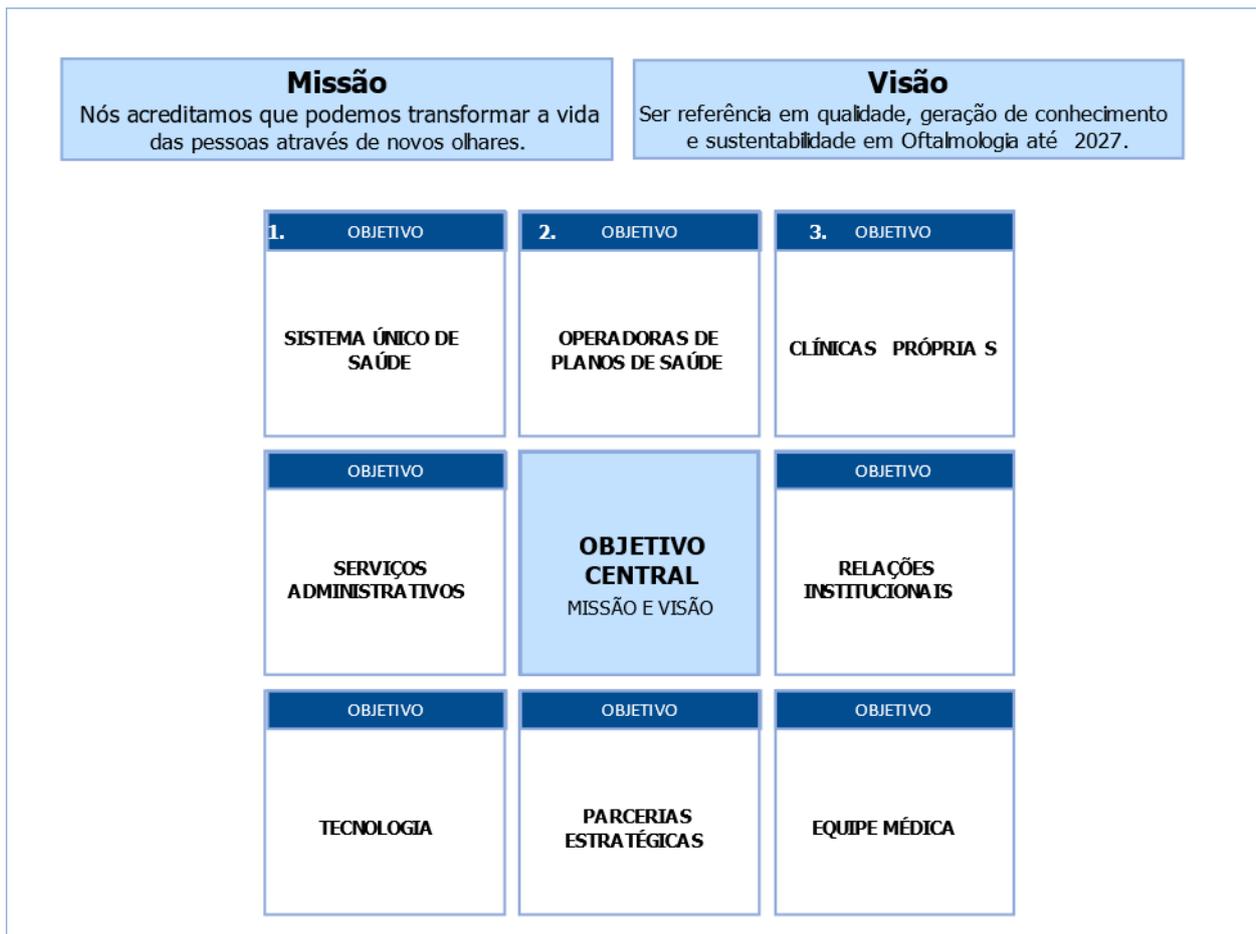
Adicionalmente, por meio do Hoftalon Clinic, oferecemos atendimento para consultas eletivas particulares e através de convênios com planos de saúde. Assim, pacientes que buscam nossos serviços podem contar com o expertise do nosso Corpo Clínico, independentemente da forma de pagamento escolhida.

4. Governança e Gestão

O ano 2022 foi marcado pelos desafios pós-pandêmicos em todos os setores da sociedade. As transformações, como vistas em 2021, permaneceram, todavia, no setor da saúde, vivenciamos um período de aumento significativo de procura por atendimento devido ao represamento dos anos de pandemia.

Assim, com este cenário de alta demanda, o Hoftalon realizou a reavaliação dos seus objetivos estratégicos e táticos, principalmente com foco na adequação de suas operações frente ao desafio de aumento de demanda. Além disso, trabalhamos no estabelecimento de novas parcerias no setor privado e na expansão dos atendimentos via Sistema Único de Saúde (SUS).

A gestão da estratégia foi realizada pelo Conselho da Administração e equipe executiva, de acordo com as mandalas preconizadas pela metodologia de Lotus Blossom. Cada mandala possui um objetivo estratégico definido, que contém indicadores que permitem uma avaliação sistemática do tema e do desempenho da estratégia como um todo.



4.1 Conselhos e Equipe Executiva

A governança corporativa estabelecida pelo Hoftalon é de caráter voluntário e composto por três instâncias, cujo órgão máximo de deliberação é a Assembleia Geral. Neste modelo, é ela quem define, através de eleição, os integrantes dos órgãos deliberativos e de controle, o Conselho da Administração e o Conselho Fiscal para o mandato do período proposto, conforme estabelecido em Estatuto Social.

Conselho de Administração

O Conselho da Administração, formado por cinco integrantes que exercem a função de forma não remunerada, é o órgão responsável pelo estabelecimento de políticas gerais de negócios, o que inclui estratégias de longo prazo da instituição, e pela supervisão da gestão executiva.

Os conselheiros são eleitos para um mandato de três anos, com possibilidade de reeleição dos integrantes para outros mandatos. Atualmente, o Conselho da Administração é formado por membros com comprovada e ampla experiência em gestão hospitalar e administração empresarial.

Mandato 2021-2024

- Diretor Presidente: Dr Luiz Carlos Miguita
- Diretor Vice-Presidente: Nobuaki Hasegawa
- Diretor Tesoureiro: Eduardo Matsushita
- Diretor Secretário: Yoshio Kawakami
- Conselheiro Independente: Pamela Mocelin Manfrin

Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal, formado por três integrantes que exercem a função de forma não remunerada, é o órgão fiscalizador, independente do Conselho da Administração e equipe executiva, que busca, através dos princípios da transparência, equidade e prestação de contas, contribuir para o melhor desempenho da instituição. Os conselheiros são eleitos para um mandato de três anos, com possibilidade de reeleição dos integrantes para outros mandatos. Atualmente, o Conselho Fiscal é formado por conselheiros com experiência em gestão hospitalar e/ou administração empresarial.

Mandato 2021-2024

- Membro titular: Marcos Antônio Quintanilha
- Membro titular: Carlos Alberto Miguez de Senna Motta
- Membro titular: Fernanda Rosty Warkentin

A equipe executiva da instituição, composta por profissionais remunerados, é responsável pela implementação das estratégias e pela gestão das operações. Atualmente, a estrutura é formada pela Superintendência Executiva, Diretoria Clínica e Diretoria Técnica, que lideram as equipes gerenciais e coordenações da instituição.

4.2 Organograma



5. Qualidade dos Serviços Prestados

5.1 Objetivo

Apresentar os resultados da gestão da qualidade relacionados a certificação ONA durante o ano de 2022.

5.2 Desenvolvimento das Atividade

No ano de 2022 houve 12 (doze) consultorias, das quais 11 (onze) online e 01 (uma) presencial, ainda sob impacto na redução de consultorias presenciais devido a pandemia de Covid 19 que limitou os deslocamentos.

Como atividade principal houve o upload para o MV de 64% dos documentos da qualidade, porém a maioria deve ser substituída, tendo em vista a perda de validade. Houve a produção e atualização de diversos documentos da qualidade com vistas a visita de recertificação do Nível 2 da ONA.

Para a recertificação foram atualizados os seguintes documentos:

Rótulos de Linha	Contagem de Tipo	Soma de Páginas
Fluxo	207	225
Formulário	357	377
Instrução de Trabalho	4	9
Mapa de Risco	28	104
Procedimento	360	4020
SIPOC	28	100
SLA	30	109
Total Geral	1014	4944

Além disso também como marco importante foi a troca de certificadora da ONA que era realizado pela DNV passando para o IQG.

5.3 Melhorias implantadas

Ainda em decorrência dos impactos do final da pandemia os registros das oportunidades de melhoria apresentadas no ano de 2022, sofreram grande impacto com apenas 5 (cinco) registros, mesmo após intensa cobrança para registros das inovações.

Basicamente a concentração da gestão da qualidade ficou restrita a revisão dos documentos da qualidade e adequação ao novo manual da ONA – Versão 2022, pois envolveu quase 5.000 páginas de documentos ou 1014 documentos.

5.4 Registro de Ocorrências

O controle de registro, criticidade e gerenciamento das ocorrências registradas passou a ser administrado pelo Comitê de Qualidade desde 2021.

5.5 Perspectivas para 2023

Designação de colaborador interno para administrar o escritório da qualidade, assumindo a gestão dos processos de qualidade e relacionados a certificação ONA com objetivos de retomada da certificação de Nível 3.

Além disso devem ser concluídos os processos de upload dos documentos da qualidade, realização de auditoria internas e treinamento e capacitação dos coordenadores na gestão dos indicadores.

5.6 Conclusão

Retomada dos processos de gerenciamento da qualidade com maior efetividade ao designar colaborador interno para administrar os documentos da qualidade, direcionando a consultoria externa para assessorar nas questões de inovação e/ou adequações/auditorias internas para conseguir o nível 3 da ONA e melhoria dos processos internos.

6. Segurança e Cuidado com o Paciente

O Hoftalon é um hospital que prioriza a qualidade nos serviços prestados, desde o atendimento até a realização de procedimentos de diagnóstico e cirúrgico. Com equipamentos de alta tecnologia é possível identificar o comprometimento da instituição com os seus pacientes, proporcionando diagnósticos e técnicas mais precisos, com mais conforto e segurança, além de um atendimento humanizado e de excelência.

No Hoftalon, a segurança do paciente está em primeiro lugar, baseando-se nos protocolos assistências e clínicos, a equipe multiprofissional de saúde realiza uma assistência segura, prevenindo riscos de infecções, acidentes e eventos adversos. Um dos maiores desafios para as instituições de saúde é garantir um cuidado seguro aos pacientes. Nessa perspectiva, os procedimentos de segurança do paciente visam incluir a experiência do mesmo, buscando envolvimento e empoderamento no seu cuidado, promovendo uma parceria entre os pacientes, acompanhantes e profissionais de saúde.

Pensando nesse desafio, no ano de 2022 foram desenvolvidos vários treinamentos com as equipes, os quais abrangeram temas com as seis metas internacionais de segurança do paciente, além de ações como educação continuada a respeito dos protocolos assistências e de segurança, a fim de conscientizar enfermeiros, médicos e equipe administrativa da importância de seguir corretamente os procedimentos da instituição.

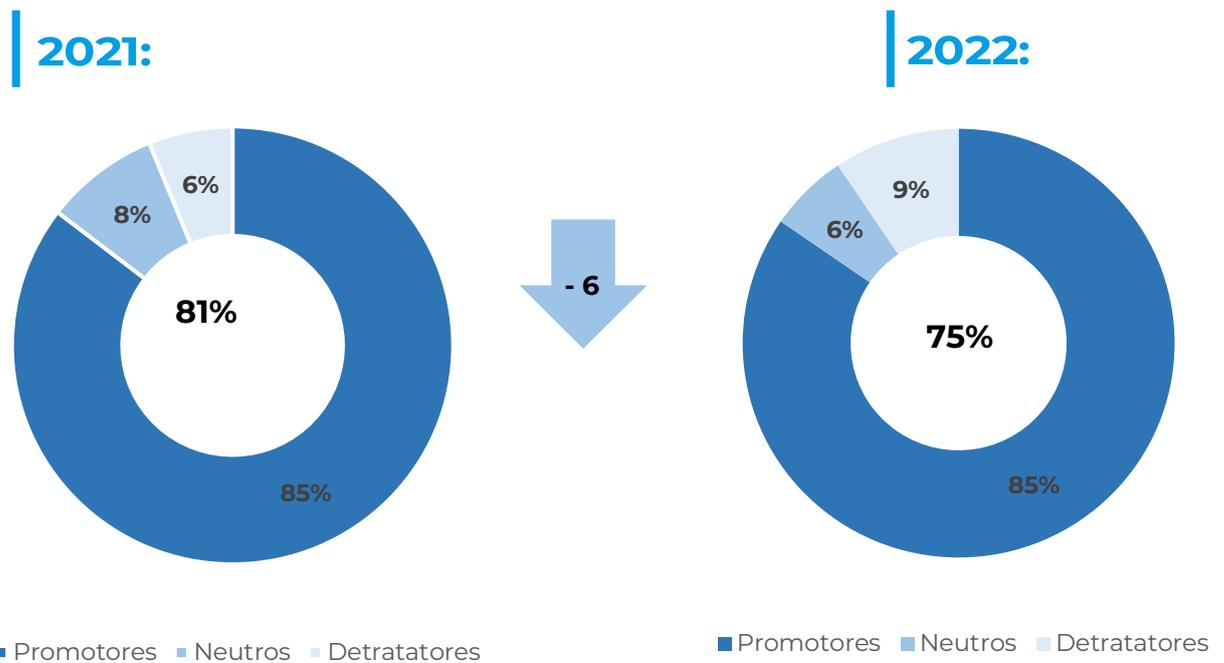
Esses protocolos são ferramentas essenciais para a gestão do cuidado, uma vez que organizam os processos de enfermagem e promovem um ambiente seguro aos pacientes. A organização e o monitoramento dos indicadores de segurança garantem que os procedimentos estão sendo realizados adequadamente. Nesse ano é possível observar o cumprimento dessas metas no protocolo da Sistematização da Assistência de Enfermagem em Oftalmologia, que atingiu 97,58% de adesão e no Protocolo de Adesão ao Programa de Segurança do Paciente Cirúrgico, que obteve 99,22%.

7. Experiência e Satisfação do Cliente – NPS

Instituída em janeiro de 2019, a Ouvidoria do Hoftalon tem como objetivo primordial melhorar a qualidade dos serviços oferecidos ao usuário, humanizando as relações entre pacientes, profissionais e a própria instituição, facilitando a comunicação entre eles através da busca incessante pela qualidade da assistência e do atendimento ofertado. É de suma importância ouvir o usuário, conhecer suas necessidades, seja ele paciente ou familiar.

A ouvidoria hospitalar é uma área proativa e estratégica, exerce um papel relevante dentro da organização, representando um canal exclusivo de relacionamento com pacientes e clientes dentro do ambiente institucional como autora da participação social, objetiva promover melhorias em serviços de acordo com as necessidades dos pacientes e clientes, além de atuar como parceira da administração hospitalar, possibilitando auxiliar na construção de ações estratégicas.

A experiência de satisfação dos clientes é avaliada pela metodologia Net Promoter Score (NPS), nela mede-se o nível de recomendação dos clientes, as notas são divididas por zonas, setores que atingem valores acima de 75 até 100, pela métrica, são considerados como nível de excelência, ou seja, significa que houve uma experiência muito positiva na instituição com boas propensões de recomendação do serviço. Como é possível visualizar a seguir, **o ano de 2022 atingiu a zona de excelência com uma média de 75% de satisfação, toda via houve uma queda de 6 % de satisfação se comparado ao ano anterior.**



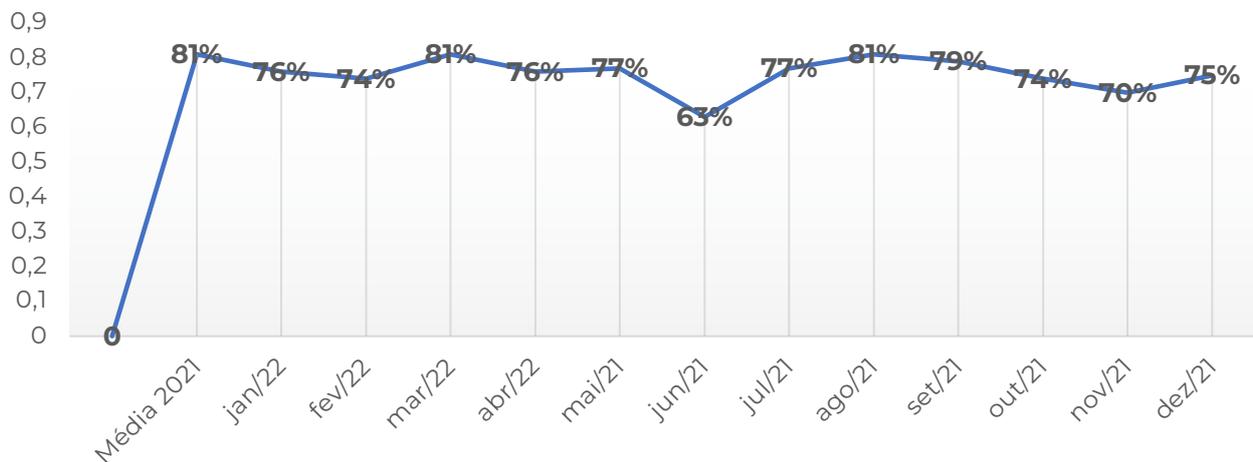
Os departamentos de centro diagnóstico, centro cirúrgico e consulta urgência também são avaliados pela metodologia NPS, abaixo será possível ver os resultados individuais de cada departamento.

7.1 Satisfação dos pacientes¹

	2021	2022	∇ 2022
Centro Cirúrgico	91%	88%	- 3%
Centro Diagnóstico	78%	77%	- 1%
Consulta urgência	72%	60%	- 12%
Total	81%	75%	- 16%

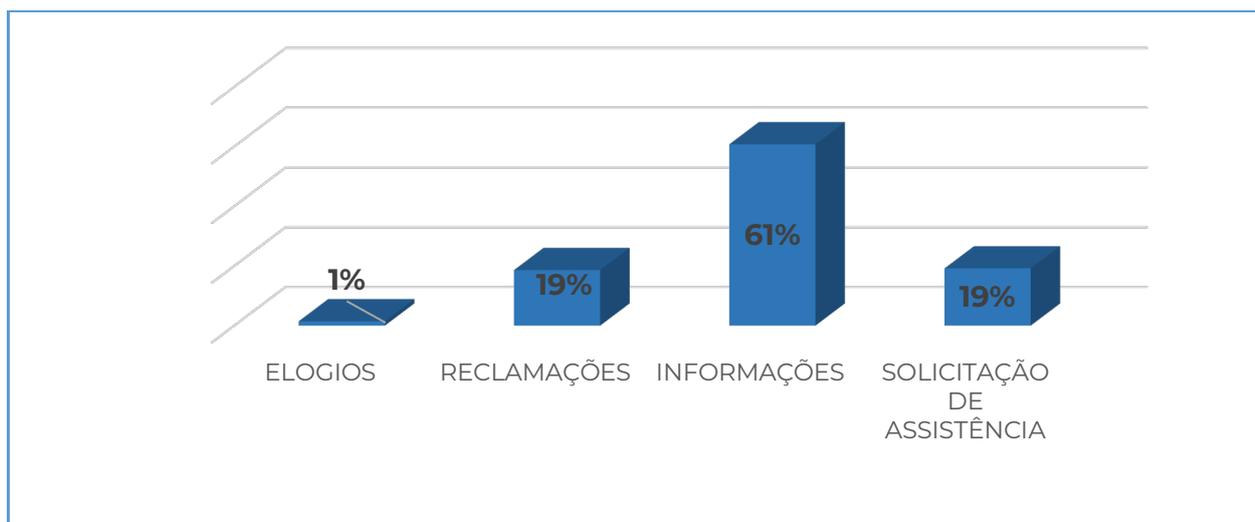
¹ Realizada por área de atendimento. Utiliza a metodologia Net Promoter Score (NPS), que considera uma escala de -100 a +100.

7.2 Net Promoter Score

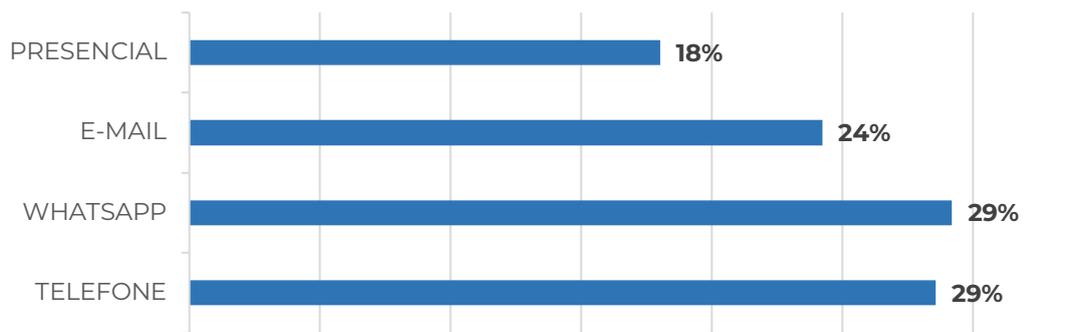


Média geral mensal do NPS durante a competência de 2022.

Durante o ano de 2022, a Ouvidoria do Hoftalon recebeu 322 manifestações de procura direta. Elas foram classificadas entre reclamações, sugestões, elogios, pedidos de informações e solicitações de assistência, conforme é possível ver a seguir:



O contato telefônico e mensagens via aplicativo WhatsApp do departamento de Ouvidoria foram os meios mais utilizados pelos pacientes, conforme é possível ver a seguir:



8. Ensino e Geração de Conhecimento

8.1 Residência Médica

A Residência Médica do Hoftalon constitui a modalidade de ensino de Pós-Graduação Lato Sensu destinada a médicos, sob a forma de Curso de Especialização. Ela é caracterizada por treinamento em serviços, sob a orientação do Corpo Clínico, e organizada de acordo com a regulamentação da Comissão Nacional de Residência Médica.

O objetivo fundamental do Programa de Residência Médica do Hoftalon é o progressivo aperfeiçoamento profissional e científico do médico na área de Oftalmologia. Seguindo os mais altos preceitos de Ética, Equidade, Integridade, Transparência, Excelência, Conhecimento e Responsabilidade Social.

O Hoftalon é reconhecido, desde 2004, pelo Ministério da Educação (MEC) como escola de residência médica. Em 2012, obteve credenciamento do curso de especialização pelo Conselho Brasileiro de Oftalmologia (CBO), o que confirmou o compromisso da instituição na formação de médicos oftalmologistas com a saúde ocular dos brasileiros e consagrando a busca constante pela excelência na área de Ensino e Pesquisa.

A Residência Médica conta atualmente com 12 médicos residentes pelo MEC e nove alunos especializando pelo CBO. Para o processo seletivo de residência médica, realizado em 2022, foram realizadas 54 inscrições para 7 vagas (1

reservada ao candidato aprovado na seleção do ano anterior que prestou serviço militar). O curso de especialização obteve 14 candidatos para 3 vagas.

Desde 2004, a residência do Hoftalon é uma das mais concorridas do Brasil. Para efeitos de comparação, a relação de candidatos por vaga em 2022 foi a seguinte:

2021	Hoftalon	USP	UNICAMP	UNIFESP
Candidatos	54	301	282	223
Vagas	7	14	10	8
Candidato por vaga	7,71	21,50	28,20	27,87

8.2 Programa de Fellowship

O Programa de *Fellowship* do Hoftalon Centro de Estudo e Pesquisa da Visão visa o aperfeiçoamento do médico oftalmologista, por meio do acompanhamento das atividades de um profissional reconhecido, em uma subespecialidade da área oftalmológica. As subespecialidades do Programa de Fellowship do Hoftalon são: Glaucoma, Plástica Ocular, Retina e Vítreo, Córnea, Catarata e Óptica Cirúrgica.

9. Responsabilidade Social

Em 2022, com o fim do isolamento social e da diminuição da restrição dos atendimentos em virtude da pandemia, as atividades relacionadas aos projetos sociais foram retomadas, a fim de manter a responsabilidade e cuidado com os pacientes. Ao longo do ano foram realizadas ações dos Projetos Primeiros Olhares, Pequenos Olhares, Glaucoma e Gentileza.

O Hoftalon reafirma seu compromisso com a comunidade londrinense desenvolvendo ações sociais em parceria com a Secretaria Municipal de Educação e SENAC, levando atendimento oftalmológico às crianças da rede municipal de educação. E não deixa de destacar que em 2022 a responsabilidade social desenvolvida pelo Hoftalon alcançou o município de Rolândia, em parceria com as Secretarias Municipais de Saúde e Educação foram realizadas 02 ações do Projeto Pequenos Olhares.

9.1 Projeto Pequenos Olhares

Criado em 2019, o Projeto Pequenos Olhares veio complementar as ações já realizadas pelo Projeto Primeiros Olhares, estendendo o atendimento para as crianças acima de 5 anos de idade, matriculadas no Ensino Fundamental I da Rede Municipal de Ensino. Em seu primeiro ano, atendeu mais de 13 escolas municipais e 326 crianças. Em 2022 foram realizadas 06 ações do Projeto, foram atendidas 520 crianças, das quais 300 tiveram indicação de uso de lentes corretivas e 72 foram encaminhadas para Unidade Básica de Saúde para iniciar acompanhamento oftalmológico específico. Essas ações só foram possíveis devido triagem prévia, realizada pelas escolas participantes, que identificaram e indicaram as crianças a serem atendidas.

9.2 Projeto Primeiros Olhares

Realizamos uma ação do Projeto Primeiros Olhares, foram atendidas 42 crianças, 11 tiveram indicação de uso de óculos e 09 foram encaminhadas para Unidade Básica de Saúde para iniciar acompanhamento oftalmológico específico.

9.3 Projeto Glaucoma

A ação do Projeto Glaucoma aconteceu em maio, com objetivo de examinar e orientar a população quanto à doença e a necessidade de acompanhamento oftalmológico anual, foram atendidas 147 pessoas das quais 47 foram encaminhadas para acompanhamento específico. A ação aconteceu em parceria com Shopping Royal Plaza.

9.4 Projeto Gentileza

Com a prática de prestar atendimento oftalmológico gratuito aos seus colaboradores e familiares a consulta gentileza é realizada diariamente entre os meses de março a dezembro. Em 2022 realizamos 110 atendimentos aos nossos colaboradores ou familiares.

10. Desenvolvimento e Retenção do Capital Humano

10.1 Capital Humano

Acreditar na transformação da vida das pessoas através de novos olhares é a missão do Hoftalon e a área de Desenvolvimento Organizacional é a responsável pelo alinhamento desta essência e de seus valores junto aos colaboradores. Por isso, os projetos e programas internos têm o objetivo de transformar o ambiente profissional da equipe, com a valorização da sua atuação, geração de desenvolvimento profissional e engajamento de todos com os resultados organizacionais.

10.2 Clima Organizacional

Em 2021 o Hoftalon participou da pesquisa de clima em parceria com *Great Place To Work – GPTW*¹, empresa considerada especialista em auxiliar organizações a identificar o melhor das pessoas para atingir resultados excepcionais. Além disso, certifica os melhores ambientes de trabalho em mais de 60 países ao redor do mundo com foco na cultura de confiança, alto desempenho e inovação.

O intuito do Hoftalon, assim como do GPTW, foi reconhecer o trabalho de todos os funcionários e identificar as melhorias necessárias para manter um bom clima organizacional. O questionário aplicado avaliou práticas de gestão de pessoas como Inspirar, Falar, Escutar, Agradecer, Desenvolver, Cuidar, Contratar e Receber, Compartilhar e Celebrar. A partir da pesquisa, os funcionários puderam compartilhar experiências e opiniões sobre a instituição de modo totalmente sigiloso.

A adesão à pesquisa por parte dos colaboradores foi de 85% e o resultado alcançado levou o Hoftalon a receber a certificação e três premiações, o que

¹ O Great Place to Work é uma consultoria global que apoia organizações a obter melhores resultados por meio de uma cultura de confiança, alto desempenho e inovação. Mais informações em <https://gptw.com.br>.

mostrou que as experiências entre as pessoas estão se fortalecendo e gerando resultados organizacionais consideráveis. **Na categoria hospitais do Ranking Saúde, o Hoftalon também foi reconhecido como o 7º melhor Hospital para se trabalhar no Brasil**, em avaliação feita pelos colaboradores.

10.3 Atração e Retenção De Pessoas

É de extrema importância que os colaboradores que atuam no Hoftalon tenham os mesmos valores da instituição, bem como as habilidades específicas para atuarem com a competência exigida. Por isso, o hospital possui um processo de recrutamento e seleção estruturado para reconhecer estas pessoas no mercado de trabalho e captar talentos.

Com o ingresso de novos colaboradores, a área de treinamento e desenvolvimento, com o uso de recursos tecnológicos, investe no conhecimento e aperfeiçoamento profissional a fim capacitar e auxiliar na adaptação dos novos membros da equipe. **No ano de 2021, foram realizadas aproximadamente 6.000 horas de treinamento técnico, comportamental, de procedimentos e específicos de cada função.**

10.4 Treinamento à Distância

No cenário de pandemia, assim como em muitas empresas, o Hoftalon inovou na área de treinamento para que, mesmo à distância, nossos colaboradores recebessem o suporte necessário para executar suas atividades com excelência aprimorando seu desenvolvimento profissional.

Para treinamentos institucionais, como a prevenção e cuidados com a Covid-19, foram criados e disponibilizados diversos materiais através da plataforma de educação facilitando o acesso ao conteúdo. A aprendizagem é verificada através de uma avaliação de eficácia do treinamento, também via plataforma digital.

10.5 Programa de Suporte aos Colaboradores com a Covid-19

Com prioridade no bem-estar dos colaboradores, no contexto da pandemia, foram implantadas ações de acompanhamento direto daqueles trabalhadores identificados com a Covid-19. A equipe de psicólogas e enfermeiras realizaram o contato à distância com estas pessoas, fornecendo orientação, informação e suporte em relação à doença. Também foram fornecidos suprimentos essenciais para controle epidêmico, como álcool 70% e máscaras para o colaborador e familiares que residem no mesmo local.

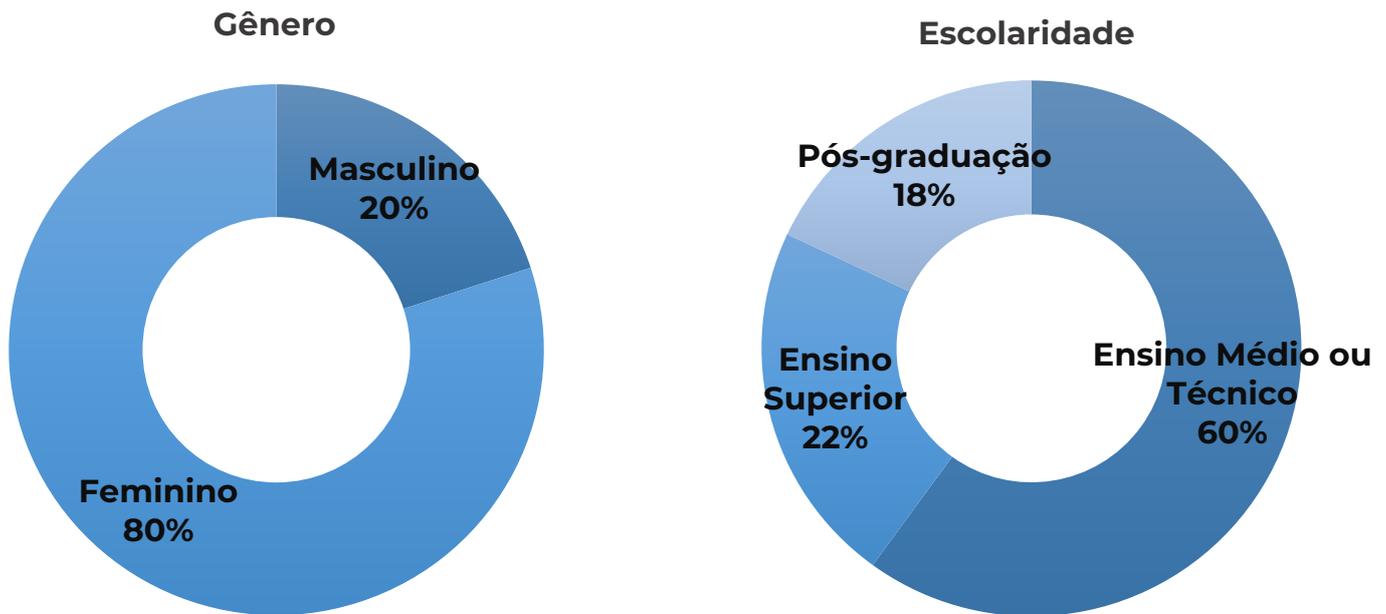
Considerado o impacto da pandemia mundial na vida de toda população, e principalmente dos colaboradores, o Hoftalon estruturou um programa de retenção e manutenção de empregos. Utilizando estratégias de trabalho a distância, adaptação dos locais de trabalho e reforçando as ações da comissão de controle de infecção hospitalar, o Hoftalon manteve seu quadro de funcionários, contribuindo para o enfrentamento da pandemia e melhorando a qualidade de vida de todos os colaboradores. As ações contribuíram para que **o número de contaminados internos fosse bem abaixo dos comparativos de outros hospitais.**

10.6 Despesas com Pessoal

Folha de Pagamento Bruta	2020	2021
Colaboradores CLT	R\$ 5.017.178,52	R\$ 5.573.543,35
Jovens Aprendizizes	R\$ 30.136,29	R\$ 31.232,80
Estagiários	R\$ 17.630,35	R\$ 25.692,34
Total	R\$ 5.064.945,16	R\$ 5.630.468,49

10.7 Quadro de Colaboradores

Em 2021, a equipe de trabalho do Hoftalon foi formada por 139 colaboradores, que estão distribuídos das seguintes maneiras:



11. Cadeia de Fornecimento

O Hoftalon valoriza seus fornecedores e prestadores de serviços. Muitos deles acompanham a instituição desde sua fundação, em 1992, graças à sua disposição em negociar e fornecer produtos de qualidade com um bom custo-benefício.

O Hoftalon considera os fornecedores como parceiros e, portanto, busca incansavelmente o desenvolvimento de estratégias integradas de negócios que beneficiem ambas as partes, atuando de forma transparente e visando o crescimento conjunto.

Em conformidade com essa visão, o hospital utiliza um sistema de qualificação e avaliação de fornecedores que permite monitorar os serviços e produtos fornecidos. Através dessa ferramenta é possível atribuir uma nota para cada entrada gerando um ranking de qualificação, que se não atingido a nota de qualificação é aberto um plano de ação de acordo com o problema identificado e até mesmo o cancelamento da qualificação do fornecedor.

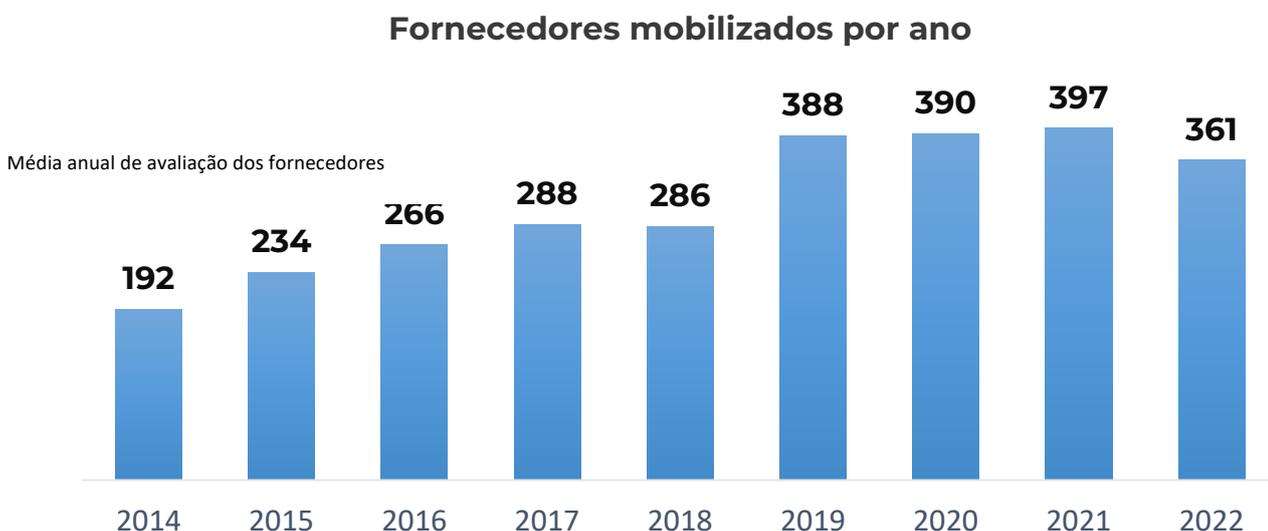
Diante de todos os desafios, conseguimos manter nosso padrão de qualidade nos serviços e produtos ofertados e nas parcerias com nossos fornecedores.

Em 2022, apesar de a pandemia de Covid-19 ter mostrado sinais de melhora, a



demanda de produtos de Higiene, Limpeza e Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) continuou sendo uma prioridade. Paralelamente, com a manutenção de altos índices de vacinação, o número de cirurgias aumentou em comparação a 2021.

Diante dessas duas demandas simultâneas, impulsionadas pelo cenário de mudança progressiva, o Hoftalon viu-se diante da necessidade de estabelecer novas parcerias comerciais, firmando contratos de fornecimento alinhados aos padrões de qualidade já adotados. Assim, o hospital fundamentou suas relações



com base nos princípios da ética, transparência e qualidade, sem deixar de lado a garantia do fornecimento com o menor impacto financeiro possível.

12. Gestão Ambiental

Com a intenção de contribuir com o meio ambiente e melhorar o serviço prestado, o Hoftalon adotou o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) a partir de 2013 para diminuir a produção de resíduos e garantir a destinação adequada para a proteção dos trabalhadores, a preservação da saúde pública, dos recursos naturais e do meio ambiente.

O PGRSS do Hoftalon foi elaborado com base nas legislações vigentes da Vigilância Sanitária, do Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA), do Código de Postura do Município de Londrina e do Manual Brasileiro de Acreditação.

Foram descritos todos os processos e especificações em relação à geração e manuseio de resíduos, observando todas as características e riscos, contemplando desde a geração até a disposição final dos resíduos, bem como procedimentos adotados para proteção da saúde do colaborador, da saúde pública e do meio ambiente. A elaboração, implantação e desenvolvimento do PGRSS envolveram os setores de Higiene e Limpeza e a Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), através de seus responsáveis. Anualmente, o PGRSS é revisado para atender as legislações vigentes.

Embora a responsabilidade direta pelos Resíduos de Serviços de Saúde (RSS) seja dos estabelecimentos geradores dos resíduos, a responsabilidade também se estende ao poder público e às empresas de coleta, tratamento e disposição final. A quantidade de RSS gerada pelo Hoftalon é quantificada pelo período de trinta dias, sendo o levantamento separado por tipo de resíduo: comum, reciclável e hospitalar. A tabela abaixo mostra a quantidade de lixo hospitalar produzida no período de 2014 a 2022. O objetivo da PRGSS e da CCIH é a implementação de

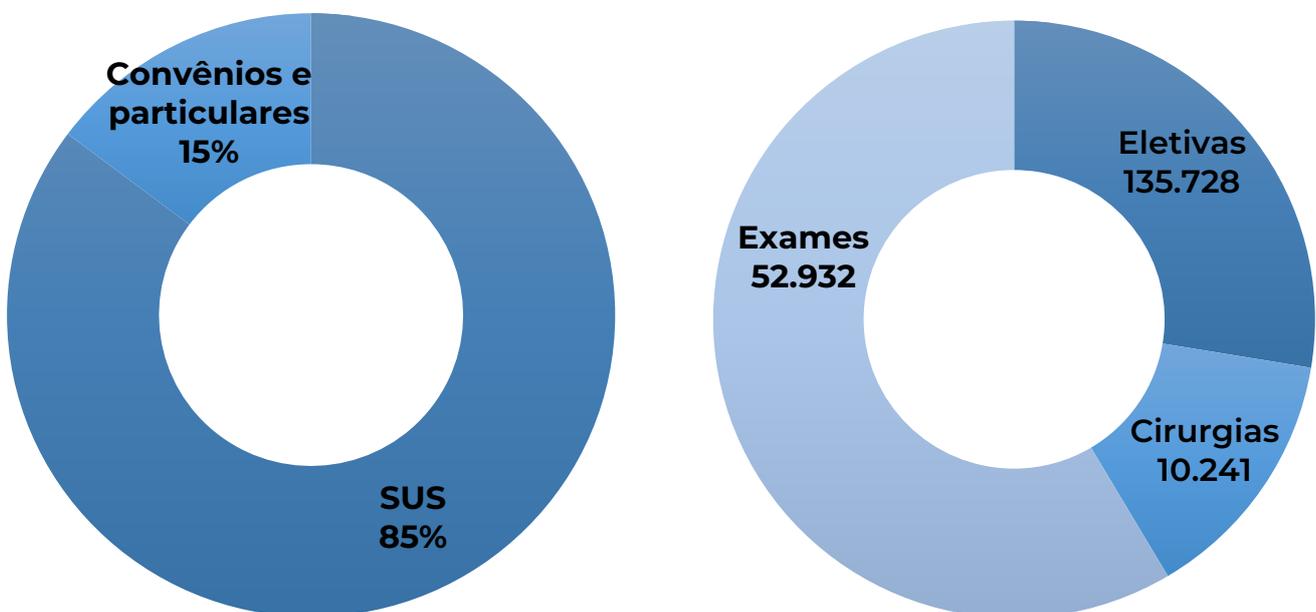
ações para estimular a segregação adequada dos diferentes tipos de resíduos, melhorar as condições do armazenamento interno e reduzir o volume gerado através de treinamentos realizados periodicamente com os colaboradores e com o corpo clínico. Em 2022, foram realizadas 11.545 cirurgias.

A água utilizada para realização das atividades do Hoftalon provém do abastecimento da Sanepar, empresa responsável pelo tratamento de água em Londrina. A periodicidade e a programação do controle microbiológico da água são realizadas pelo setor de Manutenção, atendendo às condições de saneamento exigidas pela Resolução 321 da SESA. Em 2022, foram consumidos um total de 1.772 m³ de água. Também é realizada uma análise microbiana semestralmente, a fim de garantir a qualidade dos serviços.

13. Transparência e Prestação de Contas

13.1 Atendimentos

Em 2022, o Hoftalon realizou 167.041 atendimentos, dos quais **142.245 aconteceram através do SUS, com um índice de 100% de atendimento nesta modalidade.** Houve ainda 24.796 atendimentos particulares ou por convênios médicos.



13.2 Consultas Eletivas e de Urgência

O atendimento de consultas oftalmológicas eletivas, retornos ambulatoriais, avaliações específicas e exames ambulatoriais realizados pelo Hoftalon são 100% viabilizados pelo Sistema Único de Saúde. Esse atendimento é prestado ao paciente mediante a apresentação de guia de consulta fornecida pela rede de serviços de saúde das regionais abrangentes. Em 2022, houve aumento de 96% nos atendimentos de consultas eletivas, em comparação ao ano anterior.

Nos casos de urgência e emergência, os encaminhamentos são feitos por meio do Complexo Regulador da Regional. Também houve aumento dos atendimentos, se comparado ao ano anterior.

Consulta eletivas e de urgência



13.2.1 Tratamento de Glaucoma

Durante o tratamento do glaucoma, os pacientes são acompanhados trimestralmente, em consultas pré-agendadas, com o objetivo de verificar o progresso ou retrocesso da doença. Tal acompanhamento é indispensável para aqueles atingidos pelo glaucoma, uma vez que a doença causa elevação da pressão no globo ocular, podendo resultar na perda definitiva da visão.

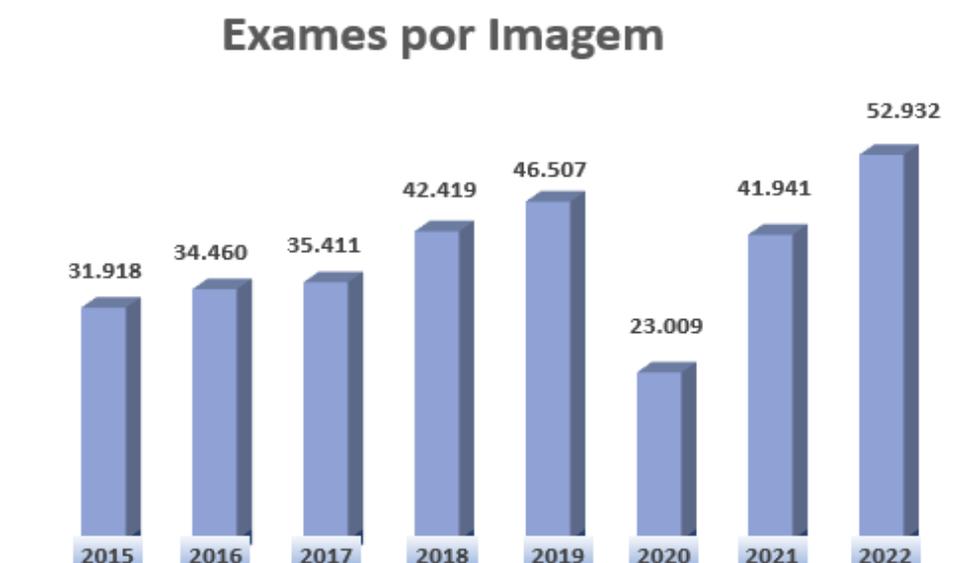
O tratamento caracteriza-se pela administração de colírios e pelo acompanhamento clínico, sendo que a distribuição dos colírios ocorre exclusivamente para pacientes atendidos pelo SUS e prefeituras através de

convênio direto. **Em 2022, foram realizados 18.379 atendimentos, tornando o Hoftalon o maior centro de tratamento de glaucoma do Estado do Paraná.**



13.2.2 Exames por Imagem

O Hoftalon dispõe dos mais modernos exames de diagnóstico oftalmológico especializados com alta tecnologia e precisão, tais como: mapeamento de retina, tonometria, ceratoscopia computadorizada, potencial de acuidade visual, laser argônio e yag, biometria, campimetria, microscopia especular, paquimetria, retinografia, angiofluoresceinografia, tomografia de coerência óptica (OCT), eletrofisiologia, entre outros. Os exames realizados no hospital via SUS atendem tanto os pacientes de Londrina quanto das regionais de abrangência já citados anteriormente.



13.2.3 Cirurgias Eletivas e de Urgência

O centro cirúrgico do Hoftalon é composto por sete salas de cirurgia, capazes de atender cirurgias simultâneas sem comprometer a qualidade das diversas especialidades atendidas pelo hospital.

O centro cirúrgico conta com dois vestiários para as equipes médica e de enfermagem, expurgo, sala de recuperação anestésica, saleta para café e farmácia-satélite, com medicamentos e materiais de apoio. Tudo é rigorosamente monitorado, seguindo os protocolos internos e legislações vigentes.



13.2.4 Transplante de Córnea

A córnea é uma estrutura transparente localizada na parte anterior do globo ocular, ou seja, na frente do olho, e o transplante é indicado quando uma de suas características é perdida: transparência, curvatura ou regularidade. O transplante de córnea é uma cirurgia que consiste em substituir uma porção da córnea doente de forma total ou parcial por uma córnea doadora saudável, a fim de melhorar a visão do paciente ou corrigir quadro de perfurações oculares que colocam em risco a perda anatômica e funcional do olho.

O Hoftalon está autorizado, desde 1993, a realizar este procedimento para pacientes do SUS de Londrina e região. **Atualmente, o hospital é o segundo maior centro transplantador do Estado do Paraná.**

Transplante de Córnea



14. Desempenho Econômico

14.1 Resultados Econômico-Financeiros

Em 2022, a receita líquida do Hoftalon foi de R\$ 27.241.763,00, obtendo um crescimento de aproximadamente 23% em relação ao ano de 2021. Paralelamente, também houve um aumento de 19% em relação às despesas fixas e de 15% dos custos com pessoal. O déficit líquido do exercício foi de -R\$ 2.278.091,00.

O Índice Nacional de Preços ao Consumidor (IPCA), que mede a inflação oficial do Brasil, atingiu 1,06%, no mês de abril de 2022, com um índice acumulado de 5,78% nos 12 meses do ano, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Para 2023, a perspectiva é de que a inflação continue nos dois dígitos, o que contribui para que boa parte dos analistas apostem em maiores reajustes de preços. **Desta maneira, a situação no próximo ano não deve se alterar de forma muito significativa em relação ao cenário de 2022.**

Geralmente, a inflação médica é superior à inflação econômica. Isso porque o valor da inflação geral apresentada pelo IPCA acompanha a variação dos preços, enquanto a inflação médica é resultado do **aumento dos custos dos serviços de saúde e da frequência de utilização de consultas, exames, cirurgias, tratamentos e internações.**

Todas as instituições hospitalares, de forma a permitir a melhor entrega dos seus serviços, têm suas estruturas organizadas de acordo com suas necessidades, tamanhos e grau de complexidade dos atendimentos que presta. É comum e usual, essas estruturas estarem segmentadas em atividades fim e atividades meio.

De forma ampla e geral, o volume de assistência prestado (atividades fim) deve, ou deveria ser suficiente para a cobertura tanto dos seus custos diretos, quanto das atividades meio.

Todavia, as atividades fim foram impactadas resultando em redução da capacidade de cobertura aos custos da estrutura hospitalar e por consequência a capacidade que tem em cobrir os déficits.

O volume de cirurgias aumentou em 16% e 30% nos atendimentos se comparado com 2021, mostrou importante retomada no pós pandemia, principalmente de convênios e particulares. Essa recuperação é o reflexo da flexibilização das regras de distanciamento social e aumento da massa populacional vacinada.

Em contrapartida, em fevereiro de 2022, a Rússia deu início a uma invasão na Ucrânia, que já se estende por meses. Apesar do conflito entre os países, por hora, estar restrito à participação militar apenas das duas nações, essa guerra tem causado impactos econômicos em muitos outros países, incluindo o Brasil.

Os primeiros efeitos que surgiram no Brasil, logo após o início da guerra, foram econômicos. A guerra elevou os preços dos combustíveis e da energia, em um cenário que o crescimento econômico é baixo e a inflação é alta, a elevação nos preços contribuiu para um aumento ainda maior da taxa de juros pelo Banco Central.

Diante desse cenário instável, o custo na aquisição de insumos (materiais, medicamentos etc.) utilizados na prestação de serviços aumentou significativamente, desta forma, foi necessário realizar ajustes nos valores de consultas, exames e procedimentos cirúrgicos.

14.2 Compromissos Financeiros

ASPECTO	RESTRIÇÃO	LIMITE	2022	2021
Caixa e aplicações financeiras	A disponibilidade mínima deve ser de 15% da receita anual.	≥ 15%	7,73%	0,97%
Endividamento	A dívida líquida não pode superar 2 vezes o valor de superávit antes dos juros, depreciação e amortização.	≤ 2,00	8,16	56,35
Alavancagem	O grau de alavancagem financeira deve ser ≥ 1% para ser favorável ou nula.	≥ 1%	- 82,13%	-8,87%

14.3 Demonstrações de Resultados (em milhares de reais)

	2022	2021	Δ 22/21
1 Receita Líquida	27.242	22.131	23,09%
2 Custos dos Serviços de Saúde	(14.344)	(12.050)	19,04%
3 Superávit (Déficit) Bruto	12.898	10.081	27,94%
4 Despesas Operacionais	(15.176)	(13.215)	14,84%
6 Superávit (Déficit) do Exercício	(2.278)	(3.134)	-27,31%

14.4 Valor Econômico Direto Gerado (em milhares de reais)

	2022	2021	Δ 22/21
Receitas	27.242	22.131	23,09%

14.5 Valor Econômico Retido (em milhares de reais)

	2022	2021	Δ 22/21
Valor econômico direto gerado menos valor econômico distribuído	18.414	7.869	134,01%

14.6 Valor Econômico Distribuído (em milhares de reais)

	2022	2021	Δ 22/21
Salários e benefícios	7.189	6.293	14,23%
Outras despesas operacionais	481	5	8898,82%

Despesas financeiras	1.158	764	51,57%
Total	8.828	7.062	25,01%

14.7 Balanço Patrimonial (em milhares de reais)

	2022	2021	Δ 22/21
TOTAL ATIVO CIRCULANTE	6.147	3.435	79%
Imobilizado	9.083	9.035	1%
Direitos de uso	2.701	4.180	-35%
Intangível	2	2	-0%
TOTAL DO ATIVO NÃO CIRCULANTE	12.580	15.015	-16%
TOTAL DO ATIVO	18.727	18.450	2%
Passivo Circulante	8.490	5.899	44%
Passivo Não Circulante	7.745	7.781	0%
Patrimônio Social	4.770	7.905	-40%
Superávit (Déficit) do Período	(2.278)	(3.135)	-27%
TOTAL DO PASSIVO E DO PATRIMÔNIO SOCIAL	18.727	18.450	2%

14.8 Imobilizado (em milhares de reais)

ASPECTO	2022	2021	DEPRECIÇÃO E AMORTIZAÇÃO	Δ 22/21
Móveis e Utensílios	571	528	10%	8,14%
Máquinas e Equip. Instrumental	41	34	20%	20,59%
Máquinas e Equip. de Informática	742	709	20%	4,56%
Equip. Oftalmológicos	12.526	11.297	10%	10,88%
Instalações	2	2	10%	0%
Veículos	57	57	20%	0%
Equipamentos Infraestrutura	9	9	10%	0%
Equipamentos Gerais	894	854	10%	4,68%
Equipamentos de Telecomunicação	24	24	20%	0%
Ferramentas	1	1	20%	0%
SOMA	14.867	13.515		10,00%
Benf. Em Propriedades de Terceiros	2.168	2.195	4%	-1,23%

15. Relações Institucionais

Uma das frentes de atuação que ganhou destaque em 2022 no Hoftalon foi o fortalecimento dos relacionamentos com área governamental, nas esferas Municipal, Estadual, Federal e com a comunidade em geral. A partir desta estratégia de diálogo com a sociedade civil, iniciativa privada, entidades do terceiro setor e com o poder público permitiram o incremento de receitas financeiras.

Com isso, o hospital pode vislumbrar a criação de novos projetos sociais, bem como manter as iniciativas de sucesso já executadas e a continuidade do atendimento à população que é atendida pelo Sistema Único de Saúde - SUS.

15.1 Nota Paraná



Por meio do programa Nota Paraná, o Governo do Estado tem destinado parte do ICMS de cada comprovante para instituições filantrópicas.

A doação de notas fiscais para entidades filantrópicas como o Hoftalon, é muito importante, uma vez que podemos utilizar os créditos gerados pelo Programa Nota Paraná para a realização de projetos sociais e para a manutenção das atividades em desenvolvimento. Além disso, ao doar as notas fiscais, o consumidor está contribuindo para o fortalecimento dessas entidades e para o desenvolvimento de ações que beneficiam a sociedade como um todo.

O valor recebido foi utilizado 100% na manutenção hospitalar, tais como: manutenção do sistema de gestão, insumos hospitalares, manutenção predial, entre outros. Para o ano de 2023 há perspectivas de aumento de parcerias, divulgação do programa Nota Paraná.

15.2 Emendas Parlamentares

Em 2022, o Ministério da Saúde repassou, através de emendas parlamentares recursos para a aquisição de equipamentos médicos hospitalares. Os recursos indicados foram para a aquisição de novos equipamentos que auxiliará na modernização do parque tecnológico: Centro Cirúrgico, Consultórios, Centro de Materiais e Esterilização (CME) e a Central de Exames Diagnósticos e para incremento MAC visando o custeio dos serviços de assistência hospitalar e ambulatorial para os pacientes atendidos através do Sistema Único de Saúde - SUS.

Os repasses foram viabilizados por meio de emendas destinadas por Senadores e Deputados Federais que representam o Paraná no Congresso Nacional:

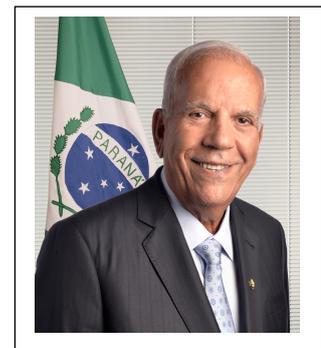
SENADORES:



Alvaro Dias



Flavio Arns



Oriovisto Guimarães

DEPUTADOS:



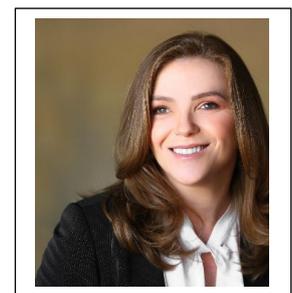
Aliel Machado



Aline Sleutjes



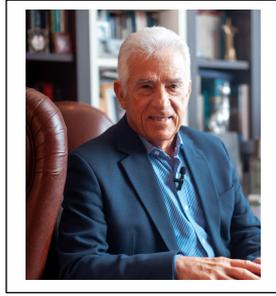
Gleisi Hoffmann



Leandre



Luiz Nishimori



Rubens Bueno



Sargento Fahur



Paulo Martins



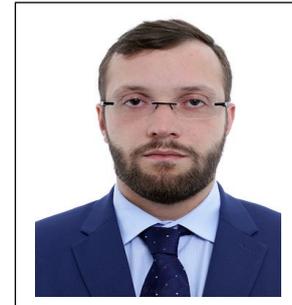
Gustavo Fruet



Luisa Canziani



Diego Garcia



Felipe Barros



Pedro Lupion



Christiane Yared



Luciano Ducci



Reinhold
Stephanes



Toninho
Wandscheer



Zeca Dirceu



Marco Brasil

15.3 Secretária de Saúde do Estado



A referência dos serviços prestados pelo Hoftalon, possui forte aliado na Secretaria Estadual de Saúde – SESA, por intermédio do Secretário de Saúde Beto Preto, que não mede esforços para atender os pleitos que visam o fortalecimento das políticas públicas de saúde na oftalmologia, proporcionando atendimento de qualidade e excelência para a toda a população do Estado do Paraná.

Ações em conjunto com a Secretária de Estado e Saúde – SESA foi conseguido o valor de R\$ 2.427.379,04 milhões para aquisição de equipamentos médicos hospitalares. Através do decreto nº 12.888 de 22-12-2022 – houve o repasse em parcela única no valor de R\$164.492,86 em forma de contribuição para os prestadores de serviços ao Sistema Único de Saúde - SUS no Estado do Paraná.

15.4 Receita Federal



Receita Federal Durante os dias 12 e 13 de março de 2022 foi realizado o 01º bazar beneficente do Hoftalon com os produtos apreendidos pela Receita Federal, os itens foram conferidos e catalogados e o Hospital arrecadou R\$ 170.000.00. O valor foi revertido na continuidade e no aumento dos serviços prestados para a população que é assistida pelo Sistema Único de Saúde - SUS.

15.5 COPEL



Além das ações que já geram resultados financeiros concretos, o Hoftalon também está focado na atração de novas fontes de recurso. Em 2022, um contrato firmado com a Companhia Paranaense de Energia (Copel) permitirá que o hospital passe a receber repasses por meio do sistema de arrecadação de doações na fatura de energia elétrica.

Sobre o Relatório

Este relatório de sustentabilidade 2022 fornece uma visão abrangente das atividades e realizações do Hoftalon Hospital de Olhos de Londrina no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022. Ele detalha os aspectos financeiros e econômicos, a governança corporativa, e o desempenho socioambiental da instituição, enfatizando o impacto de suas operações na sociedade.

Com base na priorização feita pelos nossos stakeholders, o relatório apresenta temas essenciais para a sustentabilidade do Hoftalon. O objetivo deste documento é ampliar a transparência em relação às nossas estratégias, ações e desempenho. Este relatório, publicado em 2023, é fruto da colaboração de gestores, líderes e equipes técnicas do Hoftalon, que contribuíram ativamente na coleta de dados e na análise de indicadores.

O relatório segue as diretrizes G4 da Global Reporting Initiative (GRI). Caso haja perguntas, informações adicionais ou necessidade de esclarecer alterações significativas de escopo ou limitações referentes a aspectos materiais e indicadores, por favor, encaminhe para diretoria@hoftalon.com.br.

Frequência do relatório: Anual

Relatório anterior: 2021

Sumário de Conteúdo GRI

Stakeholders	Paciente e familiares, Corpo Clínico, Colaboradores, Associados, Fornecedores, Órgãos Reguladores, Governo, Comunidade e Sociedade.	
Temas Materiais	Público Impactado	Páginas
Qualidade dos Serviços Prestados	Pacientes e familiares, Corpo Clínico, Colaboradores.	14-18
Segurança e Cuidado com o Paciente	Pacientes e familiares, Corpo Clínico, Colaboradores.	19-21
Experiência e Satisfação do Cliente - NPS	Pacientes, Corpo Clínico, Colaboradores	22-26
Ensino e Geração de Conhecimento	Corpo Clínico, Colaboradores.	27-28
Responsabilidade Social	Pacientes e familiares, Corpo Clínico, Colaboradores, Comunidade e Sociedade.	29-31
Desenvolvimento e Retenção do Capital Humano	Corpo Clínico, Colaboradores.	32-35
Cadeia de Fornecimento	Associados, Fornecedores, Órgãos Reguladores, Governo e Sociedade.	36-37
Gestão Ambiental	Associados, Fornecedores, Órgãos Reguladores e Sociedade.	38-40
Transparência e Prestação de Contas	2Evento gratuito para contadores Garanta sua vaga	41-45
Desempenho Econômico	Associados, Fornecedores, Governo e Sociedade.	46-49
Relações Institucionais	Pacientes, Corpo Clínico, Colaboradores, Associados, Governo, Comunidade e Sociedade	50-52
GRI 101	Fundamentos	
GRI 102	Conteúdo Geral	
1. Perfil Organizacional		
102-1	Nome da Organização	Hoftalon Centro de Estudo e Pesquisa da Visão

102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	Páginas 10 a 12
102-3	Localização da Sede	Rua Senador Souza Naves, 648 - Centro - Londrina/PR - CEP 86.010-160.
102-4	Localização das Operações	A totalidade das operações ocorre em território brasileiro.
102-5	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Associação da Sociedade Civil, sem fins lucrativos e/ou econômicos, de caráter beneficente, em conformidade com artigo 3º e 23º da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) Nº 8742 de 07 de dezembro de 1993.
102-6	Mercado de atuação	Página 9
102-7	Porte da organização	Páginas 11 a 13
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	São 139 colaboradores ativos, 3 estagiários e 10 terceirizados.
102-9	Cadeia de fornecedores	Páginas 36 e 37
102-10	Mudanças significativas na organização e na cadeia de fornecedores	
102-11	Descrição sobre como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução	O Hoftalon integra a prevenção e mitigação de riscos ao planejamento e na realização de todas as atividades. Realiza auditoria interna e independente do sistema da qualidade e da contabilidade, atuando em consonância com os diretrizes da governança corporativa da instituição.
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas externas	O Hoftalon adotou as medidas dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio da Organização das Nações Unidas em 2012. Em 2015, passou a adotar as medidas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, todavia não sendo signatária oficial. Participa, através de projetos sociais, do Prêmio ODS da Federação das Indústrias do Paraná (FIEP).

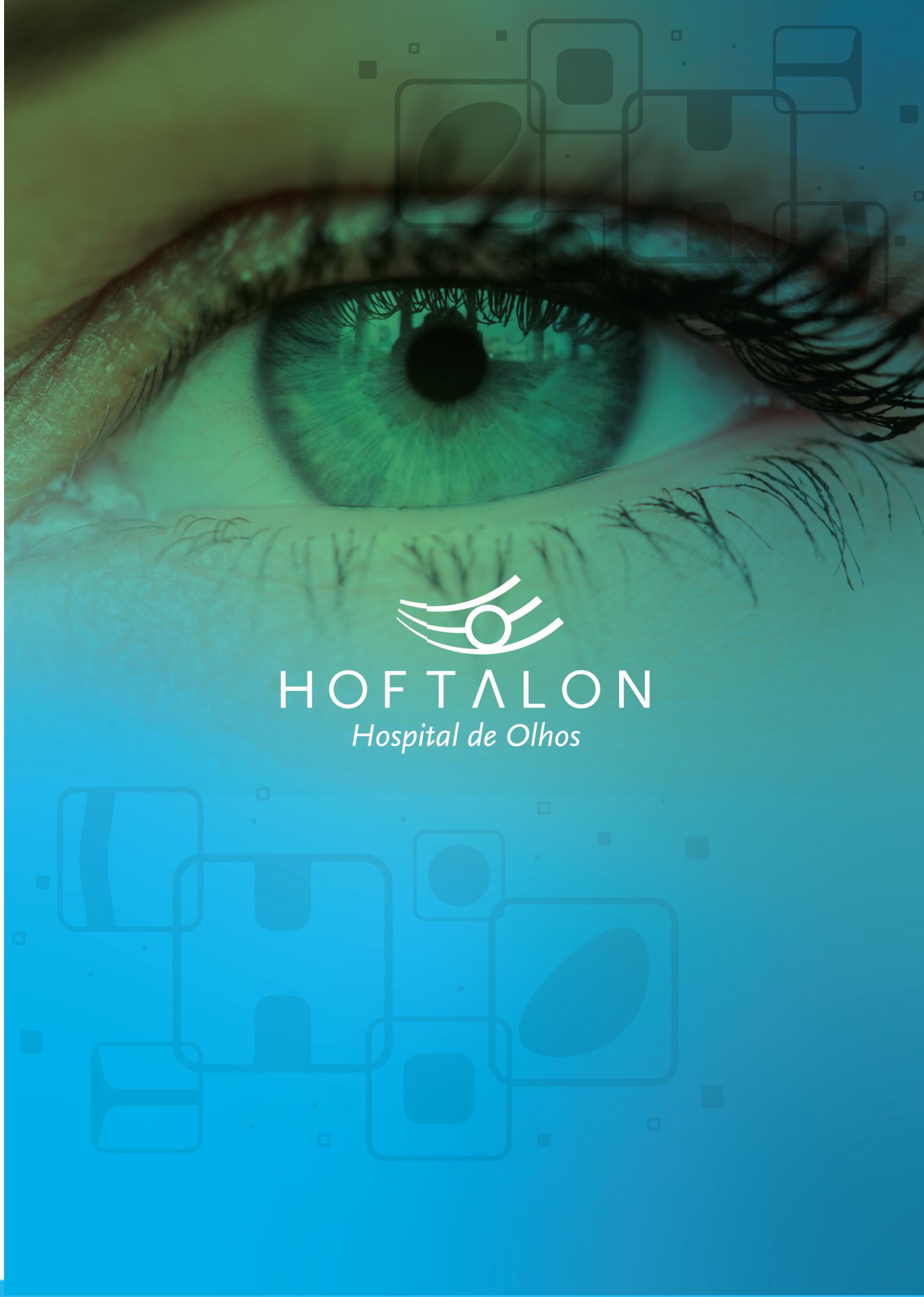
102-13	Participação em associações e organizações	O Hoftalon é membro associado a Federação das Santas Casas de Misericórdia e Hospitais Benéficos do Estado do Paraná (FEMIPA), membro associado a Associação Comercial e Industrial de Londrina (ACIL), membro associado ao Sindicato dos Hospitais e Estabelecimento de Serviço de Saúde de Londrina e Região (Sinheslor), Membro Associado da Confederação das Misericórdias do Brasil (CMB) e Full member da World Association of Eye Hospitals (WAEH).
2. Estratégia		
102-14	Mensagem do Presidente do Conselho da Administração	Página 4
3. Ética e Integridade		
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	Página 10 O Código de Ética do Hoftalon aplica-se a todos os colaboradores e integrantes do corpo clínico.
4. Governança		
102-18	Estrutura de Governança	Página 13
102-19	Delegação de autoridade	Páginas 11 a 13
102-20	Responsabilidade do nível executivo por questões econômicas, ambientais, e sociais	Páginas 28 a 35 e 38 a 40
102-21	Consulta aos stakeholders sobre questões econômicas, ambientais, e sociais	Página 42
102-22	Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês	Conselho da Administração: Dr. Luiz Carlos Miguita (Presidente); Dr. Nobuaki Hasegawa (Vice-Presidente); Dr. Odair José Lopes (Tesoureiro); Dr. Antonio Caetano de Paula (Secretário);
102-23	Presidente do mais alto órgão de governança	Dr. Luiz Carlos Miguita
102-24	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	O processo de nomeação e seleção se encontra no Estatuto Social do Hoftalon Centro de Estudo e Pesquisa da Visão.

102-25	Conflito de interesse	-
102-26	Papel do mais alto órgão de governança no estabelecimento de objetivos, valores, e estratégia	O papel do Conselho da Administração se encontra no Estatuto Social e no Regimento Interno do Conselho da Administração.
102-31	Revisão de questões econômicas, ambientais e sociais	São realizadas reuniões mensais ordinária e extraordinárias do Conselho da Administração, visando a revisão de questões econômicas, ambientais e sociais.
102-32	Papel do mais alto órgão de governança nos relatórios de sustentabilidade	O Conselho da Administração realiza a aprovação anual do Relatório de Sustentabilidade em reunião ordinária.
5. Engajamento dos stakeholders		
102-40	Lista dos grupos de stakeholders	Paciente e familiares, Corpo Clínico, Colaboradores, Associados, Fornecedores, Órgãos Reguladores, Governo, Comunidade e Sociedade.
102-41	Acordos coletivos	100% dos empregados são cobertos por acordos de negociação coletiva.
102-42	Identificando e selecionando stakeholders	Foram selecionados os seguintes stakeholders para desenvolvimento de canais de engajamento: corpo clínico, colaboradores, governo, pacientes e familiares.
102-43	Abordagem para de engajamento stakeholders	<p>A comunicação com os médicos que fazem parte do corpo clínico do Hoftalon é conduzida pela Diretoria Clínica e Técnica. Essa interação ocorre por meio de reuniões mensais, nas quais são abordados temas pertinentes às operações da instituição.</p> <p>A interação com os colaboradores é facilitada através de uma pesquisa de clima organizacional, realizada anualmente. Este processo foi instituído em 2013, com a primeira edição supervisionada pela Fundação Dom Cabral (FDC).</p> <p>Engajamos com o governo em uma base trimestral, através de reuniões com gestores do SUS em níveis municipais e estaduais, além de representantes dos conselhos municipais e estaduais de saúde. Nestes encontros, são discutidos tópicos relevantes às operações do Hoftalon.</p> <p>A comunicação com pacientes e seus familiares é efetivada através de instrumentos de pesquisa de satisfação dos serviços prestados, como o Net Promoter</p>

		Score (NPS) e o formulário de satisfação do paciente.
102-44	Tópicos e preocupações levantadas	Página 56
6. Aspectos materiais identificados e limites		
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Este Relatório de Sustentabilidade cobre as informações referentes ao Hoftalon Centro de Estudo e Pesquisa da Visão.
102-46	Processo de definição do conteúdo do relatório e limites dos aspectos	Página 56
102-47	Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	Página 56
102-48	Efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações	Não houve reformulações.
102-49	Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.	Não houve alterações.
102-50	Período coberto pelo relatório	De 1º de Janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022.
102-51	Data do relatório anterior mais recente (se houver)	De 1º de Janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2022.
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Anual
102-53	Contato em caso de perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	diretoria@hoftalon.com.br
102-54	Opção “de acordo” escolhida pela organização	Esse relatório foi elaborado de acordo com as GRI Standards: opção essencial.
102-55	Sumário de Conteúdo da GRI	Páginas 52 a 61

102-56	Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	Não foi realizada verificação externa.
GRI 103	Abordagem Gerencial	
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	Página 56
GRI 302	Energia	
02-1	Consumo de energia dentro da organização	Página 38
302-2	Consumo de energia fora da organização	Página 38
302-3	Intensidade energética	Página 39
302-4	Redução de consumo de energia	Página 39
302-5	Reduções nos requisitos de energia de produtos e serviços	Página 40
GRI 401	Emprego	
401-1	Novas contratações de colaboradores e rotatividade de colaboradores	Turnover: Em 2022 foram admitidos 54 colaboradores. Em dezembro de 2022 fechamos com 153 colaboradores.
401-2	Benefícios fornecidos a colaboradores em tempo integral que não são fornecidos para empregados temporários ou de meio período	Todos os colaboradores de tempo integral ou parcial 6 horas ou 12 x 36 tem os mesmos benefícios: vale alimentação, seguro de vida, convênio plano de saúde, convênio odontológico, auxílio creche (mães), convênio farmácia, assistência funeral e consultas oftalmológicas (gentileza).
401-3	Licença parental	É um benefício disponível na forma de licença maternidade 120 dias e paternidade 5 dias para filhos legítimos ou em sistema de adoção. Quatro funcionárias ficaram os 120 dias de licença maternidade e dois pais usaram os cinco dias de licença paternidade.
GRI 416	Saúde e segurança do consumidor	

416-1	Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e de serviços	Páginas 18 a 22
416-2	Incidentes de não conformidade relativos à saúde e impactos na segurança de produtos e serviços	Páginas 18 a 22



H O F T A L O N

Hospital de Olhos