Informe de Sustentabilidad 2020

Cuidado integrado
Para las personas. Por toda la vida.

Sumario

Presentación del informe

Mensaje de la presidencia

Covid-19

1. Dasa
2. Gobernanza corporativa
3. Ecosistema de cuidado
4. Desempeño de los negocios
5. Nuestra cadena de valor
6. Gestión eficiente de recursos

Créditos

Presentación del informe

Dasa ha evolucionado exponencialmente los últimos años y se ha consolidado como una red integrada de salud con la misión de transformar el sector en el país por medio del cuidado integrado para las personas a lo largo de toda la vida. Para contar esta historia y cómo entregamos valor a nuestros públicos (colaboradores, médicos, clientes, proveedores, accionistas e inversores, entre otros), tenemos el placer de presentar el primer Informe de Sustentabilidad de nuestro ecosistema.

En línea con nuestro compromiso con la transparencia con nuestros *stakeholders* e inspirado en las directrices de la Global Reporting Initiative (GRI), el reporte contiene indicadores de desempeño y formas de gestión sobre aspectos económicos, ambientales, sociales y de gobernanza, referentes al período del 1º de enero al 31 de diciembre de 2020, así como nuestras estrategia y visión de futuro.

La información cubre todas las empresas de Dasa de forma consolidada, excepto determinados indicadores señalados a lo largo del informe. Nuestros estados financieros fueron auditados por KPMG Auditores Independentes y la información socio-ambiental y de gobernanza fueron reunidas con base en procedimientos internos y apoyo de consultoría externa.

Todas las dudas, sugerencias y solicitudes de más información pueden dirigirse a **lilian.pereira@dasa.com.br**.

Disfrute la lectura!

Mensaje de la presidencia

Cuidar de quien cuida de las personas también es lo que nos mueve y, em 2020, tratamos diversas iniciativas para toda nuestra plantilla de colaboradores

Nuestro propósito es cuidar de las personas. Pero un cuidado que acoge, que mira a los pacientes de forma integral, individualizada, que busca y construye una relación continua a lo largo de la vida, que aproxima y promueve confianza entre nuestros colaboradores. Que diariamente tiene como objetivo que seamos los mejores y más innovadores aliados de empresas y médicos por medio de soluciones, información integrada e inteligencia de datos que agregan valor a la gestión de la salud y ayudan en la práctica de la mejore medicina. Siempre teniendo a las personas en el centro de todo.

En 2020, frente al COVID-19 y a sus impactos en Brasil, ese compromiso con el cuidado que acoge, con la cooperación que empodera, tecnología que simplifica y la ciencia que transforma fue aún más esencial y pautó nuestras decisiones frente a los diferentes públicos de nuestro ecosistema de salud.

Instituimos un Comité de Crisis compuesto por los altos líderes y equipos multidisciplinarios para analizar diariamente escenarios y, principalmente, para maximizar nuestro potencial en el combate a la pandemia. Por medio de nuestra amplia infraestructura y ADN de innovación, fuimos protagonistas del test para diagnóstico de COVID-19 en Brasil y aumentamos nuestra capacidad a 30 mil exámenes por día. En los hospitales, triplicamos el número de camas y adquirimos respiradores y equipos de punta, así como preparamos unidades especializadas para atender otras demandas con seguridad para todos.

Aproximamos ciencia y tecnología y usamos nuestro *know-how* y equipo de especialistas en investigación clínica para dejar nuestra contribución a la sociedad brasileña, convirtiéndonos más que nunca en la empresa de salud que las personas quieren y el mundo necesita.

“El año 2020 quedó marcado por nuestra consolidación como Red Integrada de salud. Al convertirnos en un ecosistema y colocar el foco en el paciente y en la salud, y no sólo en la enfermedad, hicimos un giro estratégico importante en nuestra compañía y para el cuidado de las personas a lo largo de la vida”.

No medimos esfuerzos para colaborar con los avances en las investigaciones sobre el coronavirus y fuimos los primeros en identificar la nueva variante, la SARS-CoV-2, en el país.

Además, asignamos aproximadamente R$ 60 millones a iniciativas de impacto social, entre las que destaco la puesta a disposición del Centro de Diagnóstico de Emergencias (CDE) en alianza con el Ministerio de Salud para donar recursos humanos e infraestructura para procesar hasta 3 millones de pruebas para detección del COVID-19 al Sistema Único de Salud (SUS). En el año, los tests realizados vía CDE representaron el 27% del total de exámenes realizados por la salud pública en Brasil.

Aun bajo el pilar de contribución al futuro de la salud y para la sociedad, un hito del período fue el inicio del proyecto ADN de Brasil. Por medio de la secuenciación de genoma completo de la población brasileña, la iniciativa permitirá el entendimiento del impacto de variantes genéticas en diferentes características de los brasileños. Considerando el mestizaje y la diversidad brasileños, así como la evolución poblacional desde los años 1500, la encuesta tiene el potencial de impulsar aún más la medicina preventiva en Brasil en los próximos años.

Cuidar de quien cuida de las personas también es lo que nos mueve y, en 2020, tratamos diversas iniciativas para toda nuestra plantilla de colaboradores, que incluyeron desde soporte activo a los equipos hasta la garantía de remuneración completa y sistema de medición de señales y síntomas para monitorear cada colaborador y sus familiares, así como apoyo psicológico para preservación de la salud mental. Nuestras acciones se mostraron asertivas y, como resultado de nuestro compromiso con nuestro capital humano, fuimos reconocidos como una de las mejores empresas para trabajar por *Great Place to Work* (GPTW) en 2020.

La pandemia de hecho puso aún más luz a la importancia de operar por medio de un modelo de cuidado más amplio y de un sistema más preventivo y predictivo, algo que ya identificamos y comenzamos a trabajar desde 2017 y que nos permitió llegar a lo que somos actualmente: una Red Integrada de Salud. Este proceso se consolidó a fin de 2019, cuando anunciamos la fusión de Dasa con la Red Ímpar de Hospitales. Pero, hace cuatro años, decidimos innovar en la prestación de servicios de salud con el objetivo de tratar los principales problemas históricos del sector: la fragmentación de datos, la descoordinación del cuidado y la insustentabilidad financiera, lo que genera una propuesta de valor limitada y una jornada de la salud negativa, tanto para médicos como para pacientes. Sin contar el costo humano que, sin duda, es lo más preocupante. Al convertirnos en un ecosistema y colocar el foco en el paciente y en la salud, y no sólo en la enfermedad, hicimos un giro estratégico importante en nuestra compañía.

Esto es posible debido a nuestra amplia estructura, que creció aún más en los últimos años con la incorporación de diversos negocios que generan valor, y a la innovación, que integra nuestras prioridades desde nuestra creación. Contamos con una robusta estrategia de innovación, que comprende alianzas y fomento a *startups* de salud, un brazo de transformación digital, la unión de inteligencia artificial con expertise médica y un ambiente propicio para innovar, con metodologías ágiles y *squads* dedicados a experimentaciones que impulsen nuestras actividades.

En inteligencia artificial, sumamos 30 modelos, destacándose algoritmos inteligentes que actúan en el apoyo a la diagnosis. Destacamos, además, soluciones que incluyen diversos frentes, como telemedicina e Internet of Medical Things, además de la plataforma para sacar turno de exámenes on-line, creada en 2020, que incluye *check-in* digital y contribuye a una mejor experiencia del usuario y empoderamiento en la gestión de su salud.

También resalto nuestras inversiones en la promoción de la innovación clínica en Brasil. En el período, apoyamos a 27 centros de investigación y obtuvimos 45 estudios aprobados. En la academia, sumamos más de 30 mil *Medical Doctors* y más de 130 lives, podcasts y clases, así como 216 artículos publicados en vehículos de comunicación de renombre del área médica y tuvimos 56 trabajos aprobados en el mayor congreso mundial de radiología y diagnóstico por imágenes -Radiology Society of North America Meeting (RSNA)-, en el que fuimos reconocidos con diversos premios. Además, buscamos homenajear a los profesionales de la salud y científicos que están en la búsqueda incansable de respuestas sobre la pandemia de COVID-19 por medio del Premio Abril & Dasa de Innovación Médica.

Con relación al aspecto financiero, nuestros ingresos operativos brutos fueron de R$ 7.642,3 millones, un crecimiento del 61,7% con relación a 2019, impactados por la consolidación de la red Ímpar de hospitales en nuestros resultados, así como el EBITDA, que obtuvo un aumento del 7,7% en 2020. En el período, también destaco nuestras inversiones en el orden de R$ 755,7 millones, dedicados principalmente al desarrollo de sistemas y a la renovación de nuestro parque tecnológico. Para 2021, celebraremos nuestro re-IPO, que deberá coronar todas nuestras transformaciones de los últimos años y contribuir a nuestros objetivos futuros.

Ante todos estos acontecimientos, deseo enaltecer y agradecerles profundamente a nuestros más de 36 mil colaboradores de la línea de frente y de nuestros laboratorios, cuyo compromiso con el cuidado de millones de personas nos es motivo de extremo orgullo. También agradezco la confianza depositada en nosotros por nuestros aliados, proveedores, inversores, accionistas y de la sociedad en general.

Para los próximos años, buscaremos impulsar cada vez más nuestra Red Integrada de Salud con ambición de transformar el sector en Brasil y dejarle un legado a la sociedad brasileña. También estamos comprometidos con la agenda ESG, que permea nuestra estrategia de generación de valor, y con la calidad de los servicios y la satisfacción de nuestros pacientes y médicos prescriptores. Estamos convencidos de que contamos con la estructura, el capital intelectual y la capacidad para lograrlo y seguiremos trabajando todos los días con nuestro propósito: cuidar de las personas integralmente por toda la vida.

Pedro Bueno
Presidente

Covid-19

Frente a los impactos del COVID-19, no medimos esfuerzos para cuidar de nuestros colaboradores, médicos, pacientes y usuarios ni para garantizar la continuidad de nuestras actividades, esenciales para el combate a la pandemia, tanto por medio de los tests que producimos como por la innovación aplicada a la investigación sobre variantes del virus y el cuidado en nuestra red de hospitales. Además, extrapolamos nuestra actuación y buscamos apoyar a la sociedad y a la salud pública del país.

Instituimos prontamente un Comité de Crisis -compuesto por el CEO, líderes de negocio y departamentos jurídico, de personas, suministros, producción y área médica, además de asesoría de prensa para orientación, derivaciones y relaciones externas con los medios-, que se reunió diariamente para evaluar demandas e impactos y definir prioridades y estrategias con agilidad y asertividad. Pensando en la salud de todos, adoptamos *home office* para parte de los colaboradores y apartamos a más de 2 mil personas del grupo de riesgo.

Nuestro propósito es cuidar de quien cuida de las personas. A los más de 36 mil colaboradores de la línea de frente y de nuestros laboratorios les garantizamos todas las medidas de seguridad y buscamos estar cerca y brindarles apoyo por medio de campañas de comunicación. Además, a los más de 7 mil médicos de nuestra red, que vieron caer las demandas de especialidades durante el aislamiento social, les garantizamos su remuneración variable.

También creamos un sistema de medición de señales y síntomas en tiempo real para monitorear a cada colaborador y sus familiares y disponemos de medicina del trabajo para seguimiento de los casos, garantizando así todo el apoyo necesario, así como para la preservación de la salud mental de todos.

Por nuestra capacidad de innovación e infraestructura de innovación, fuimos protagonistas del test para diagnóstico de COVID-19 en Brasil y aumentamos nuestra capacidad a 30 mil exámenes por día. En los hospitales, hicimos una reestructuración: casi triplicamos el número de camas y adquirimos respiradores y equipos de punta. También incentivamos el capital intelectual en la medicina y, por medio de investigaciones, fuimos los primeros en identificar la nueva variante del virus (cepa B.1.1.7 del SARS-CoV-2) en el país. Para 2021, avanzamos en investigación clínica relacionada con una potencial vacuna de segunda generación contra el COVID-19.

Apunte la cámara del celular al código QR y obtenga más información sobre nuestro aumento de la capacidad de producción

Conscientes de nuestra capacidad de generación de valor para la sociedad, debido a nuestra capilaridad y a nuestros avances constantes en innovación, dedicamos aproximadamente R$ 60 millones a donaciones a los gobiernos de los estados para equipar hospitales y distribuir alimentos, y al Ministerio de Salud para exámenes, además de apoyo por medio de créditos a pequeñas empresas, fuertemente impactadas en el período.

A continuación, se detallan algunas de las principales medidas que adoptamos en 2020:

Social

- **R$ 60 millones** destinados a **iniciativas de gran impacto social**, entre ellas, el Centro de Diagnóstico de Emergencias (CDE) en alianza con el Ministerio de Salud para la donación de recursos humanos e **infraestructura para procesamiento de hasta 3 millones de exámenes RT-PCR** para detección de COVID-19 al Sistema Único de Salud (SUS).
- **1 millón de exámenes** (RT-PCR) de COVID-19 realizados gratuitamente como apoyo al Ministerio de Salud.
- **Donación 10 camas** de UTI al Instituto BRB (en el Distrito Federal), además de **R$ 2,5 millones** para la adquisición de equipos y aparatos **para el armado de las camas**;
- Reforma de cuatro pisos del Hospital São Francisco da Providência (Rio de Janeiro) para **para reapertura de 110 camas.**
- Donación a Coppetec (Rio de Janeiro) para **contratación de técnicos de enfermería.**
- Puesta a disposición de **19 mil teleconsultas** para la ONG Gerando Falcões.

Apunte la cámara del celular al código QR y obtenga más información sobre el Centro de Diagnóstico de Emergencias

Apoyo a la salud pública

En 2020, ofrecimos el Centro de Diagnóstico de Emergencias (CDE) en alianza con el Ministerio de Salud para la donación de recursos humanos e infraestructura para procesamiento de hasta 3 millones de exámenes RT-PCR para detección de COVID-19 al Sistema Único de Salud (SUS). Más que la entrega de la operación, proporcionamos todo nuestro expertise resultante de años dedicados a la salud brasileña.

Pusimos a disposición 1 millón de tests en 2020 con máquinas proporcionadas por Fiocruz, que dejó de gastar aproximadamente R$ 130 millones en los exámenes. Además, invertimos 5.500 horas de capacitación para 74 profesionales en el CDE para alcanzar la capacidad de hasta 8 mil tests por día. Además del Gobierno Federal, atendimos a 794 asociaciones en 26 estados, totalizando más de 40 mil pacientes.

En total, el monto de los tests realizados vía CDE representó el 27% del total de exámenes realizados por la salud pública en Brasil en 2020. Cabe destacar que la iniciativa fue coronada por el Premio Ética en los Negocios en la categoría Responsabilidad Social.

Innovación e investigación: contribución a la salud y al combate al COVID-19

En 2020, Dasa fue responsable de la confirmación de los dos primeros casos en Brasil de una nueva variante (inglesa) del coronavirus, más contagiosa. Esta nueva variante, llamada B.1.1.7, es considerada más contagiosa y fue identificada en muestras de dos pacientes que realizaron exámenes diagnósticos de RT-PCR de saliva en nuestros laboratorios en el estado de São Paulo.

Las muestras fueron enviadas a validación externa del Instituto Adolfo Lutz y al laboratorio de Virología del Instituto de Medicina Tropical de la Facultad de Medicina de la Universidad de São Paulo (FMUSP). El descubrimiento fue comunicado a la prensa y al medio científico el 31 de diciembre de 2020, representando un avance importante en el diagnóstico de la enfermedad.

Cabe destacar que en 2020 el uso de muestras de saliva para realizar el RT-PCR no era estándar y las muestras eran colectadas por hisopado nasal y oral, considerado muy incómodo por la mayoría de los clientes. Ante esto, los especialistas del área de IyD de DASA iniciaron una barredura de detección viral en muestras de saliva, que fueron comparadas con muestras de un estudio clínico anterior para validar el método. Después de que el grupo certificó la eficiencia del test por la saliva, la revista científica internacional *Emerging Infectious Diseases*, editada por el Centro de Control y Prevención de Enfermedades (CDC) de Estados Unidos, publicó un estudio con resultados semejantes. Ese mismo kit de examen de RT-PCR con muestra de saliva utilizado en el área de investigación de DASA fue validado en el Reino Unido el 9 de diciembre de 2020 y luego ofrecido a los clientes en nuestra red de laboratorios.

El ejemplo anterior refleja la inversión en innovación e investigación integrada a nuestra estrategia de generación de valor para la sociedad. Además de las iniciativas de combate al COVID-19, contamos con proyectos innovadores para la salud brasileña, como el ADN de Brasil, que comprenderá la secuenciación de genoma completo de la población brasileña partir de la secuenciación de 10.000 genomas.

1500

personas serán reclutadas por la base de datos de nuestros pacientes para tests de las fases II y III

Apunte la cámara del celular al código QR y obtenga más información sobre nuestra alianza para la segunda generación de la vacuna contra el COVID-19

Segunda generación de vacuna contra COVID-19

En 2020, realizamos una alianza con la empresa Vaxxinity (división de la estadounidense United Biomedical) para conducir una investigación clínica para una vacuna de segunda generación contra el COVID-19 en Brasil en 2021. Se reclutará aaproximadamente 1.500 voluntarios ya vacunados por la base de datos de nuestros pacientes y colaboradores para tests de las fases II y III. El estudio será muy importante para identificar la respuesta vacunal de la población y trazar planes de acción de combate al avance de la enfermedad con el surgimiento de nuevas cepar virales y contará con una inversión aproximada de R$ 14 millones.

La vacuna estará compuesta por péptidos sintéticos de precisión, lo que permite una producción rápida y voluminosa. Ya se realizaron tests de la fase I en Taiwán, Asia, con amplia respuesta del sistema inmunológico de los pacientes. Creemos que la producción de vacunas más modernas y eficaces contra diferentes formas del SARS-Cov-2 sea fundamental para el control de la pandemia y la reducción de la transmisión después de la vacunación.

Colaboradores

- Refuerzo de medidas de salud y seguridad en todas las unidades, puesta a disposición de alcohol en gel y espaciado en los lugares de trabajo.
- *Home office* para el 100% de los sectores administrativos y apartamiento de personas del grupo de riesgo de cualquier área.
- Adhesión al movimiento #NãoDemita (#NoDespida), iniciativa de empresas para superar la crisis garantizando al máximo los empleos.
- Ampliación del programa Dasa Cuida, para cuidado físico y mental de los colaboradores, con telepsicología (atención online gratuita por medio de la plataforma Conexão Saúde (Conexión Salud).
- Política de remuneración para reconocimiento de los profesionales que actuaron fuertemente en el cuidado de las personas en el período.
- Remuneración variable de médicos mantenida y anticipada tomando como base meses anteriores, aun con reducción de la demanda de especialidades.
- Adhesión a la Medida Provisoria 936/2020 para reducción de jornada con complemento para la garantía del 100% del salario a todos los colaboradores.
- Capacitaciones *online* enfocadas en la actuación frente al COVID-19.
- Compra de material y equipos de punta para la red de hospitales.
- Incentivo a la presentación de trabajos científicos de médicos.

Usuarios

- Descentralización del *call center* para atención de la alta demanda de usuarios sobre dudas con relación al COVID-19, así como ampliación a terceros, con aumento de 2 mil a 3 mil empleados para atención.
- Inversión en tecnologías y expansión de canales digitales, como sacar turno digitalmente, web check-in a través de aplicación y del WhatsApp, para garantía de seguridad y comodidad a todos.
- Incentivo al uso de teleconsultas, que totalizaron 1.732 por mes, con atención por médicos y generación de recetario digital, así como solicitud de exámenes.
- Pionerismo en la validación de tests de COVID-19 y ampliación de la capacidad para producción de exámenes.
- Primera empresa a detectar variante del coronavirus en Brasil.
- Hospitales:

Atenciones en 2020	9 de Julho	Santa Paula	São Lucas	CHN	Hosp. Brasilia	Maternidad Brasília	Águas Claras
Personas atendidas en el año (apertura de ficha)	266.552	165.487	57.591	120.410	117.699	76.547	15.529
Total de camas (promedio año)	452	176	201	306	178	105	75

Aprendizaje y apoyo a la toma de decisiones futuras

Creamos un documento para registrar nuestra experiencia y aprendizaje frente a la pandemia. Los textos fueron escritos a lo largo de 2020 por nuestros principales ejecutivos y líderes de la operación y tienen como objetivo apoyar continuamente nuestras tomas de decisiones, ya que la extensión de los impactos de la pandemia no ha cesado.

El material destaca nuestra gestión en el período: desde la adopción de medidas urgentes al inicio de la pandemia para garantizar la seguridad de los colaboradores y médicos hasta la estabilización en nuestra cadena de suministros y logística y garantía de estructura mínima necesaria para el funcionamiento de la operación en las unidades de atención, *call center* y núcleos técnicos operativos.

En octubre, con las estrategias estructuradas, se abordaron los principales cambios con relación a los colaboradores. Entre ellos, la agilidad para la orientación, el apoyo y la recepción de los equipos a través de canales de comunicación; el compromiso de los líderes para fortalecer e incentivar al equipo; capacitación constante de todos por las áreas de Seguridad y Medicina del Trabajo; planeamiento para trabajo en *home office*; y programas para cuidar de quien cuida de las personas con iniciativas para los bienestares emocional, físico y financiero de los colaboradores.

En la parte estructural y jurídica, nuestro aprendizaje nos llevó a ofrecer medios alternativos de colecta de exámenes, como *drive-thru*, a garantizar la importación de productos para COVID-19 no registrados en Brasil y a estructurar la telemedicina. También priorizamos las áreas de compras, logística, producción y atención.

En la parte de comunicación, creamos un blog con información sobre COVID-19 en nuestro sitio web con uso de *chatbot* (atención online robotizada). Con seguimiento constante de datos de encuestas hechas por usuarios, fuimos generando rápidamente nuevo contenido para atender las principales demandas de información. Sumamos 10 millones de accesos al sitio y 123 mil al *chatbot*.

En la producción, aprendimos a tener sentido de urgencia con relación a proveedores y todas las áreas contribuyeron al movimiento de aceleración de la expansión de nuestra cadena mediante nuevos *players*. El área Médica optimizó el tiempo de aprobación y el área de Suministros apoyó las negociaciones y los abastecimientos. Por su parte, el frente de Negocios apoyó en la previsión de demandas y el Departamento Jurídico, en las acciones de licenciamiento.

Las inversiones en Investigación y Desarrollo (IyD) también se destacaron para el desarrollo y la implantación de nuevas soluciones relacionadas con el COVID-19, lo que nos colocó en el liderazgo de capacidad de producción y volumen de exámenes realizados, además de generar una mejora en la percepción de la calidad médica.

Las alianzas con esferas gubernamentales, como los comités de emergencias del Ministerio de Salud, Fiocruz, Butantã y el Gobierno del Estado de São Paulo, ampliaron nuestra agenda de relaciones y pueden resultar en futuras oportunidades de proyectos relevantes para la salud de Brasil.

1. Dasa

1.1. Quiénes somos
1.2. Nuestra historia
1.3. Destacados de 2020
1.4. Premios y reconocimientos

Quiénes somos

Sumamos más de 36 mil colaboradores distribuidos por Brasil con el propósito de transformar el modelo de la salud en Brasil con énfasis en el cuidado integrado

Un modelo nuevo, que amplía e integra el cuidado de su salud a lo largo de toda la vida. Ésta es la definición de **Dasa** (Diagnósticos da América S.A.), una red integrada de salud con sede en São Paulo (São Paulo), cuyo foco se centra en el cuidado de las personas a lo largo de toda su jornada. Para eso, reunimos una amplia red de laboratorios, un grupo hospitalario robusto y una empresa de gestión de cuidados.

29

Centros Operativos Técnicos Nacionales, un Centro Operativo Técnico Avanzado

Con el transcurrir de los años, integramos decenas de laboratorios líderes en Brasil, que trajeron su expertise en diagnosis. Son más de 40 marcas, además de GeneOne, nuestro laboratorio de Medicina Genómica, que actúan en la atención al mercado privado de salud, a los hospitales, a otros laboratorios y al sistema público de salud.

Sumamos una red de atención con más de 1.000 unidades, 29 Centros Operativos Técnicos Nacionales, un Centro Operativo Técnico Avanzado, siete laboratorios centrales totalmente automatizados, con capacidad para realizar 25 millones de tests por mes y 300 millones por año, cuyo 95% de los resultados se ponen a disposición en 24 horas, además de equipos y tecnologías de punta y un equipo médico de referencia en Brasil. Además de Brasil, atendemos los mercados de Uruguay y Argentina por medio de nuestras marcas.

Por medio de **Ímpar** Serviços Hospitalares S.A., empresa controlada de la Compañía desde 2019, propiciamos atención médica y ambulatoria de calidad en nuestras instalaciones: Hospital 9 de Julho, Complejo Hospitalario Niterói, Hospital São Lucas Copacabana, Hospital Brasília, Maternidad Brasília, Hospital Águas Claras y Hospital Santa Paula. También actuamos en la prestación de servicios de asistencia médica y paramédica domiciliaria, así como actividad médica ambulatoria restringida a consultas, por medio de GSC, otra empresa controlada. Vea otras empresas que pasaron a integrar nuestra red en 2020, sujetas a aprobaciones de los órganos competentes, en Resultados económico-financieros.

Para coronar nuestra actuación integrada, contamos con **GSC**, que tiene más de 20 años de experiencia en el mercado de salud y fue la primera empresa de Atención Domiciliaria en conquistar la certificación de la Organización Nacional de Acreditación (ONA) en el nivel III de excelencia. Su diferencial está calcado en un modelo innovador, Gestión Salud 360º, que engloba las atenciones primaria, secundaria y terciaria de forma que ofrezca eficiencia y calidad asistencial a los usuarios por medio de la coordinación de cuidado integrada.

Por medio de estos frentes, sumamos más de 36 mil colaboradores distribuidos por Brasil con el propósito de transformar el modelo de la salud en Brasil con énfasis en el cuidado integrado, en la prevención y en la generación de más salud y calidad de vida para las personas.

“Un modelo nuevo, que amplía e integra el cuidado de la salud a lo largo de toda la vida. Ésta es la definición de Dasa, una red integrada de salud que reúne una amplia red de laboratorios, un grupo hospitalario robusto y una empresa de gestión de cuidados”.

Red integrada de salud

NUESTRO PROPÓSITO: SER LA SALUD QUE LAS PERSONAS DESEAN Y QUE EL MUNDO PRECISA.

Dasa

Líder en medicina diagnóstica en Latinoamérica. Atiende 5 millones de pacientes/año y es la quinta más grande del mundo: por medio de 1.088 unidades en Brasil, presentes en 14 estados y más de 100 ciudades.

Datos de 2020

27.069 colaboradores

247,6 millones de exámenes

R$ 4,7 mil millones de ingresos brutos

Ímpar

segunda red más grande de hospitales independientes de Brasil. Realiza más de 810 mil atenciones por año y dispone de 1.493 camas en los estados de São Paulo, Rio de Janeiro y en el Distrito Federal. Tiene como foco la excelencia en gestión, eficiencia, alta complejidad y desenlace clínico.

Datos de 2020

10.282 colaboradores

973 mil atenciones

R$ 2,9 mil millones de ingresos brutos

GSC

Referencia en coordinación de cuidado y gestión de salud. Cuenta con 111 mil vidas bajo su gestión. Integradora de salud con más de 20 años de actuación. Presenta resultados comprobados de reducción de costo asistencial y actúa en el cuidado de los usuarios de punta a punta.

Datos de 2020

585 colaboradores

1.324 vidas activas en atención domiciliaria

R$ 110,5 millones de ingresos brutos

Obtenga más información sobre nuestra actuación en Red Integrada de Salud.

Nuestra historia

AÑOS 1960

Médicos Associados em Patologia Clínica (MAP) es fundada en São Paulo por dos profesores de la Escuela Paulista de Medicina: los doctores Humberto Delboni Filho y Raul Dias dos Santos.

AÑOS 1970

El profesor Dr. Caio Auriemo se asocia a la empresa.

AÑOS 1980

La empresa pasa a llamarse Delboni Auriemo e inicia el proceso de informatización de las unidades.

AÑOS 1990

- Delboni Auriemo se convierte en el primer laboratorio de Brasil en crear un Núcleo Técnico Operativo, desarrollado para procesamiento centralizado e informatizado de exámenes de laboratorio.
- La marca Lavoisier, que actualmente es la red más grande de laboratorios de São Paulo, se integra a la empresa.
- Fondos de inversiones administrados por Pátria Banco de Negócios invierten en la empresa y pasa a llamarse Diagnósticos da América.

AÑOS 2000

- Adquisición de los laboratorios en Brasil: Bronstein, CRL, Lâmina (Rio de Janeiro); Elkise Furlanetto, Pasteur (Distrito Federal); Image Memorial (Bahia); Frischmann Aisengart, Alvaro y Curitiba Santa Casa (Paraná); Lab Pasteure Unimagem (Ceará); MedLabor (Distrito Federal y Tocantins); Atalaia (Goiás); Maximagem (São Paulo); y CEDIC y CEDILAB (Mato Grosso).
- Se crea el Club DA, un concepto de atención exclusiva y personalizada en Medicina Diagnóstica.
- Diagnósticos da América presenta su nueva marca y pasa a llamarse DASA, como ya era reconocida en el mercado.
- Dasa gana la licitación del Gobierno del Estado de Rio de Janeiro para operar la primera Tomografía Computarizada Móvil de Latinoamérica.

AÑOS 2010

- Dasa pasa a formar parte de la Asociación Brasileña de Medicina Diagnóstica.
- La empresa crea el Instituto de Enseñanza e Investigación Dasa, asociación civil organizada para fines no económicos.
- Lanzamiento de la marca Alta.
- El NTO de Rio de Janeiro se convierte en el más grande y moderno de Latinoamérica.
- Edson Bueno pasa a ser el accionista mayoritario de Dasa.
- A inicio de 2015, Pedro Bueno asume la presidencia de Dasa.
- En 2016, en el NTO de Alphaville se implanta la cinta de procesamiento de exámenes más grande del mundo.
- A partir de 2017, se crean proyectos de estandarización de sistemas y gestión.

AÑOS 2019

Adquisición de la Red Ímpar, sumando siete hospitales a la estructura de Dasa.

AÑOS 2020

- Estructuración como Red Integrada de Salud, formada por los frentes de diagnósticos, red hospitalaria y gestión del cuidado por toda la vida.
- Planeamiento estratégico 2022.
- Primera empresa en Brasil en confirmar los dos primeros casos en Brasil de una nueva variante (inglesa) del coronavirus.
- Alianza con la empresa Vaxxinitypara conducir una investigación clínica para una vacuna de segunda generación contra COVID-19.
- Centro de Diagnóstico de Emergencias (CDE): alianza con el Ministerio de Salud para la donación de recursos humanos e infraestructura para procesamiento de hasta 3 millones de exámenes RT-PCR para detección de COVID-19 al Sistema Único de Salud (SUS).
- ADN de Brasil: inicio de proyecto para secuenciación de genoma completo de la población brasileña.
- Dasa es reconocida como una de las mejores empresas para trabajar por Great Place to Work (GPTW).

Destacados de 2020

RED INTEGRADA DE SALUD

Dasa

+ 40
marcas

29 núcleos
núcleos de laboratorios de análisis

Capacidad para
300 millones
de exámenes/año

+ 5 mil **exámenes disponibles**

+ 900
unidades de atención

Ímpar Servicios Hospitalarios

1.493
camas

819.815 **personas** atendidas en el año

7 hospitales adquiridos en 2019
y adquisición de otros 3 en 2021, además de 2 pendientes de aprobación

Gestión de Salud y Cuidados

86.368 usuarios atendidos

111.860 visitas de equipo multidisciplinario/año y 9.322 por mes

30 mil intervenciones telefónicas/mes y 361.004/año

+90 mil horas de enfermería

+3.500 profesionales de la salud integrantes de la red de cuidados

4 mil visitas de enfermeros/mes

2.449 consultas médicas/mes y 29.383/año

+ 100 médicos integrantes de la Red GSC

Destacados de 2020

INNOVACIÓN

R$ 8 millones
invertidos en **innovación**

47 estudios clínicos

60 proyectos de innovación

Innovación Abierta

+ 430
colaboradores
comprometidos

330 *startups* de tecnología de salud mapeadas
+25 desafíos lanzados al ecosistema
+220 reuniones de negocios
+20 prototipos con *startups*
6 contrataciones de *startups*
32 *startups* en la cartera CuboHealth

Dasa Exp

40 *squads*
+300 personas
8 jornadas de salud

DasaInova

35 personas
en equipo multidisciplinario

6
plataformas digitales
30 modelos inteligencia artificial

Destacados de 2020

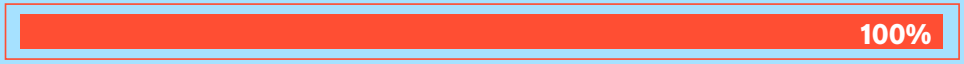
RESULTADOS ECONÓMICO-FINANCIEROS

R$ 7.642,3 millones de ingresos operativos brutos
R$ 1.755,7 millones de ganancia bruta
R$ 932,1 millones de EBITDA
R$ 755,7 millones en inversiones
+11 adquisiciones a la cartera de marcas*

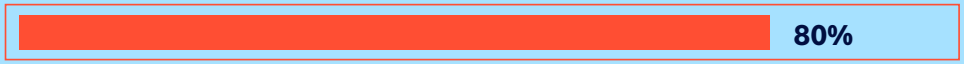
*Algunas pendientes de aprobación legal (vea en Adquisiciones en 2020)

CAPITAL HUMANO

36.638 colaboradores
144.352 horas totales de capacitación (DASA, Ímpar y GSC)
Análisis de desempeño para el **100% de los colaboradores** de DASA e Ímpar



y el **80%** para la plantilla de GSC



VALOR COMPARTIDO

R$ 60 millones
en inversión social privada

8 iniciativas de gran impacto social y en la salud pública

580 personas beneficiadas por el proyecto #Secuida (#Cuídese)

Premios y reconocimientos

Valor Econômico:

nuestro CEO, Pedro Bueno, fue reconocido por el Premio Ejecutivo de Valor en la categoría Joven Líder.

Great Place to Work:

en 2020, recibimos el sello GPTW, que reconoce a las empresas con las mejores iniciativas orientadas al bienestar de sus colaboradores.

Leaders League:

nuestro departamento de Compliance fue elegido el mejor de Brasil por el ranking.

Ética en los Negocios 2020:

conquistamos el premio en la categoría Responsabilidad Social, cuya finalidad es destacar compañías que tienen conducta ética en gestión empresarial.

Radiological Society of North America – (RSNA) 2020:

recibimos ocho premios en la 106ª edición de RSNA (Sociedad Estadounidense de Radiología), reconocida mundialmente por anticipar las novedades y soluciones innovadoras en el segmento de diagnóstico por imagen y radiología.

Valor Innovación – Brasil 2020

Conquistamos el premio a través de iniciativas como la inauguración del parque tecnológico especializado en secuenciación genética más grande de Latinoamérica; DasAlnova y Dasa EXP.

2. Gobernanza corporativa

2.1. Estructura de gobernanza
2.2. Ética y transparencia
2.3. Gestión de riesgos

Sociedad anónima de capital abierto desde 2004, Dasa negocia sus valores mobiliarios con el código DASA3. Nuestro capital social es de R$ 12.326.705.991,53, dividido en 480.813.758 acciones ordinarias, nominativas, escriturales y sin valor nominal.

Para 2021, en medio de las adquisiciones y los objetivos futuros, estudiamos la posibilidad de efectuar una eventual oferta pública de acciones con el potencial listado de Dasa y admisión de sus acciones en el segmento Nuevo Mercado de Brasil, Bolsa, Balcão (B3).

Estructura de gobernanza

Nuestra estructura de gobernanza está compuesta por Consejo de Administración, Dirección y Consejo Fiscal, así como por Comité de Auditoría, cuyas atribuciones se describen a continuación:

Consejo de administración

Le corresponde al Consejo de Administración fijar la orientación general de los negocios, elegir y destituir a los miembros de la Dirección, así como atribuir sus respectivas funciones y fiscalizar sus actividades. También es responsable de definir los valores y principios éticos de la Empresa, rever anualmente el sistema de gobernanza corporativa y evaluar los resultados trimestrales, entre otras atribuciones dispuestas en el Estatuto Social.

Debe estar compuesto por un mínimo de tres y máximo de nueve miembros, todos elegidos y destituibles por medio de la Asamblea General: un consejero Presidente y un Vicepresidente, o dos Copresidentes y un Vicepresidente con mandato de dos años, con reelección permitida. Además, el 20% de los integrantes debe ser de consejeros independientes.

Comité de Auditoría

Como apoyo al Consejo de Administración, contamos con un Comité de Auditoría (CA), que tiene autonomía operativa y presupuestaria. El CA tiene como responsabilidad opinar sobre la contratación y destitución de los servicios de auditoría independiente, así como supervisar sus actividades, y monitorear la calidad e integridad de la información trimestral y de los estados financieros.

Además, efectúa el seguimiento de las actividades de auditoría interna y del área de controles internos y evalúa, monitorea y efectúa recomendaciones sobre la mejora de nuestras políticas, entre otras responsabilidades.

El Comité está compuesto por un mínimo de tres miembros, designados por el Consejo, al menos uno será miembro independiente y uno tendrá reconocida experiencia en asuntos de contabilidad societaria en los términos de la reglamentación de l a Comisión de Valores Mobiliarios.

También apoyan al Consejo los Comités de Personas, de Innovación y de Conducta y *Compliance*.

Dirección

La Dirección es responsable de administrar los negocios de la Empresa observando los límites de riesgo y las directrices aprobadas por el Consejo de Administración. Entre sus atribuciones están: evaluar anualmente la eficacia de las políticas y de los sistemas de gestión de riesgos y de controles internos, así como del programa de *compliance*, además de rendir cuentas sobre dichas evaluaciones, balance económico-financiero e informes de auditores al Consejo.

Puede estar compuesta por un mínimo de cinco y máximo de 25 miembros, todos elegidos por el Consejo de Administración. Entre los directores, debe haber necesariamente designación de un Director Presidente, un Director Financiero, un Director de Relaciones con Inversores y los demás miembros serán denominados directores sin designación específica, y el Consejo de Administración deberá, en el acto de la elección, atribuirles s us respectivas competencias y eventuales denominaciones.

Al Director Presidente le corresponde la coordinación de las actividades estratégicas, análisis y planeamiento de nuevas oportunidades de negocios y de inversiones que tengan como objetivo la expansión de la Empresa. También sigue y analiza el desempeño de cada negocio, teniendo como foco la mejora continua de los resultados, entre otras actividades.

En 2020, la proporción de miembros de la dirección contratados en la comunidad local fue: 79% (São Paulo), 10% (Rio de Janeiro), 3% (Sur), 4% (Centro-oeste) y 3% (Nordeste).

Consejo fiscal

De carácter no permanente, el Consejo Fiscal se instala solamente mediante convocatoria de accionistas y tiene como responsabilidad fiscalizar los actos de los administradores, examinar y opinar sobre los estados financieros y reportarles sus conclusiones a los accionistas. Cuando esté instituido, debe estar compuesto por de tres a cinco miembros e igual número de suplentes.

Obtenga más información sobre la estructura de gobernanza y responsabilidades de cada instancia en https://dasa.com.br/investidores/estatuto-social/.

Remuneración

La remuneración de los miembros de los órganos de gobernanza se establece con base en una Política de Remuneración, que presenta principios para alineación de intereses entre los miembros de los órganos de gobernanza y los intereses de Dasa en línea con las mejores prácticas de mercado.

Según el documento, la remuneración global de los miembros del Consejo de Administración y de la Dirección de la Compañía deberá ser fijada por la Asamblea General, así como la de los miembros del Consejo Fiscal cuando esté instituido. Podrá ser constituida por remuneración fija, remuneración variable, beneficios posempleo, beneficios motivados por la cesación de ejercicio del cargo, plan de opción de acciones u otros componentes que el Consejo pueda determinar de acuerdo con las directrices de la Política.

Políticas para fortalecimiento de la gobernanza

Además de la Política de Remuneración, contamos con la Política de Sugerencia de Miembro del Consejo de Administración, Comités y Dirección Estatutaria, que incluye criterios para la composición de los órganos de forma que se precie por la buena práctica de gobernanza corporativa y mejor interés de la Empresa, así como por la transparencia.

Para mitigar cualquier conflicto de interés, también disponemos de una Política de Transacciones con Partes Relacionadas, cuyo propósito es asegurar decisiones alineadas con los intereses de Dasa y de nuestros accionistas, además de la plena independencia y absoluta transparencia con nuestros públicos (accionistas, inversores y el mercado en general) y equidad de tratamiento con proveedores y clientes.

Disponemos también de: Política de Negociación, de Divulgación, de Integridad y Anticorrupción, todas disponibles al público en https://dasa.com.br/investidores/codigo-politicas-e-regimentos/.

“Contamos con un Comité ESG, formado por grupos de trabajo que actúan en la diseminación y fortalecimiento de acciones sobre aspectos como ética e integridad, diversidad e inclusión, sustentabilidad, innovación y transparencia, entre otros”.

Aspectos ESG

Dasa tiene en su pauta prioritaria acciones relacionadas con su propósito de cuidado y con las actividades basadas en sus valores, que consideran los pilares relacionados con la agenda positiva del Instituto Brasileño de Gobernanza Corporativa (IBGC). Entre los temas se encuentran: ética e integridad, diversidad e inclusión, sustentabilidad ambiental y social, innovación y transformación, transparencia y rendición de cuentas, así como la visión de futuro en la formación de personas.

Para tratar las acciones de forma estructurada, contamos con el Comité ESG, formado por grupos de trabajo que actúan en la diseminación de esos valores, establecimiento y seguimiento de las actividades bajo cada pilar. Las decisiones sobre aspecto ESG son establecidas y aprobadas por los directores estatutarios y por el Consejo de Administración y tratadas por el comité.

Ética y transparencia

La ética es un principio innegociable en la conducción de nuestros negocios y ejecución de las actividades cotidianas. Para orientar las relaciones internas y externas de todos nuestros colaboradores, administradores, representantes legales y terceros, contamos con un Código de Conducta alineado con nuestra Cultura y con el compromiso con la actitud responsable, ética, transparente y de respeto mutuo entre todos.

El documento presenta directrices sobre relaciones de trabajo, con clientes, terceros, agentes públicos, accionistas, inversores y demás *stakeholders*. También trata de gratuidades y obsequios, donaciones a entidades e instituciones y relaciones con las comunidades y el medio ambiente, además de traer directrices específicas de repudio al empleo de mano de obra forzada y/o infantil, acoso o abuso de poder. Trae, además, un tópico específico sobre la valoración de la diversidad, entre diversos otros. Acceda a ellos en https://dasa.com.br/investidores/codigo-politicas-e-regimentos/. También contamos con un Código de Conducta de Terceros con el objetivo de orientar las relaciones entre Dasa y sus terceros en conjunto y de forma integrada con nuestras políticas y orientaciones. El documento es diseminado y público para consulta y, además, se incluyen cláusulas referentes a la ética y a la anticorrupción en los contratos.

Canal de Conduta

El Código de Conducta debe ser observado por todos. Si hay violación a cualquier directriz expuesta en el documento o a la legislación vigente, incentivamos la denuncia y reporte por medio del Canal de Conducta, que garantiza absoluto sigilo acerca de las situaciones relatadas.

Las denuncias pueden efectuarse en carácter anónimo o no y son investigadas por el Comité de Conducta, responsable también de deliberar sobre la aplicación de penalidades al infractor y/o demás medidas aplicables.

Además, no toleramos retaliaciones ni represalias de ninguna naturaleza contra quienes de buena fe comuniquen al Canal situaciones o conductas antiéticas. Si hay alguna violación en este sentido, los responsables estarán sujetos a las penalidades disciplinarias correspondientes, incluyendo advertencias, suspensiones, rescisión de contrato y despido. En 2020, se recibieron 1.150 reportes, de los cuales el 59% era procedente. Los principales tópicos eran: desvío de comportamiento, incumplimiento de normas y políticas internas, acoso moral y conflictos de interés, entre otros.

Entre las medidas adoptadas en los casos de las denuncias procedentes, la mayor parte (46,2%) fue referente a *feedback* y las demás involucraron cambio de procesos, capacitaciones, advertencia verbal, suspensión y hasta desvinculación, entre otras.

Acceda al Canal de Conducta

Teléfono
08007219886

E-mail
dasa@canaldaconduta.com.br

Hotsite
www.canaldaconduta.com.br

Compliance y prácticas anticorrupción

Por reconocer la importancia del combate a la corrupción y de la necesidad de observar los principios éticos y morales, disponemos de un Programa de *Compliance* robusto y estructurado cuyas directrices y principios están expuestos en la Política de Integridad y también en la Política de *Compliance* y Controles Internos.

La Política de Integridad describe directrices sobre temas como conflictos de interés, relaciones personales en el lugar de trabajo y con competidores, patrocinios y donaciones a instituciones de caridad, actividad política, combate al lavado de dinero y fraudes, prohibición del uso de información privilegiada, entre otros tópicos. También determina que todos los colaboradores tengan acceso al documento y que se realicen acciones de diseminación de estos principios, como capacitaciones, comunicados y actividades.

En la Política de *Compliance* y Controles Internos constan directrices para implementación, evaluación y mantenimiento de las actividades relacionadas con el tema, así como para seguimiento de los planes de acción. Incluye también las responsabilidades para las instancias responsables de *compliance* y controles internos: Consejo de Administración, Comité de Auditoría, Dirección Colegiada, direcciones de Auditoría, Gobernanza y Gestión Integrada y Jurídica, además de las áreas de negocio. Adicionalmente, de conformidad con la Ley Anticorrupción (Ley nº 12.846/13), disponemos también de una política específica sobre el tema con directrices, descripción de tipos de prácticas de corrupción y orientaciones sobre qué acciones deben adoptarse en ciertas situaciones, incluyendo las consecuencias en caso de incumplimiento.

El contenido incluye explicaciones y orientaciones sobre pagos indebidos a agentes públicos o personas relacionadas, agentes privados, administradores, colaboradores, representantes legales o terceros; gratuidades con esos públicos; controles contables; licitaciones; fusiones y adquisiciones, entre otros temas relacionados con la corrupción.

También presenta las responsabilidades del Comité de Conducta en la gestión del tema y asegura la independencia del órgano, con reporte directo al Consejo de Administración, para la debida investigación de eventuales violaciones a la legislación y a nuestras políticas.

En el año, el 100% de las operaciones fueron evaluadas a respecto de riesgos relacionados con la corrupción, con análisis de puntos como persona políticamente expuesta, registros negativos (anticorrupción y trabajo esclavo), medios de comunicación negativos y de reputación, estructura del programa de *compliance*, contratos públicos, donación electoral, procesos administrativos y/o judiciales relacionados con el tema. No se identificaron casos de corrupción en 2020.

Además, contamos con la Universidad DASA, a partir de la que se imparten capacitaciones y diseminan comunicaciones relevantes sobre combate a la corrupción y también sobre cuestiones relacionadas a derechos humanos. En 2020, el 100% de los colaboradores tuvo acceso a capacitaciones y a las políticas referentes a los temas.

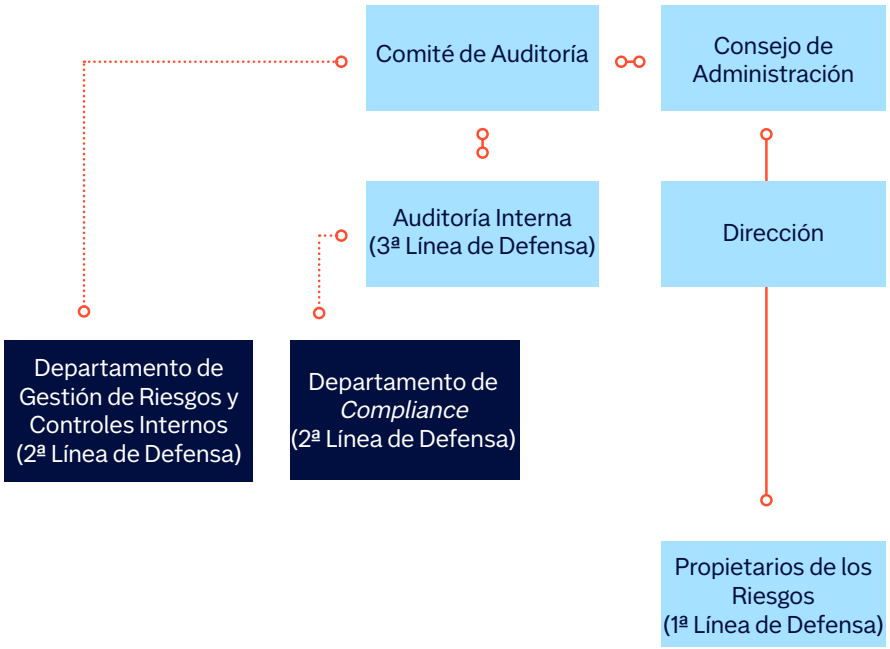
Acceda a nuestras políticas y reglamentos en https://dasa.com.br/investidores/codigo-politicas-e-regimentos/.

Gestión de riesgos

En Dasa, preciamos por la gestión de riesgos asertiva para preservar nuestras actividades, activos, valores, reputación, competitividad y perennidad de los negocios. En línea con las mejores prácticas de mercado sobre el tema, contamos con una Política de Gestión Estratégica de Riesgos, aprobada a inicio de 2021, que trae las metodologías, los procesos, las directrices y las descripciones de los principales factores de riesgo para los negocios.

Nuestra estructura de gestión de riesgos involucra la actuación conjunta de los órganos de gobernanza corporativa y de gestión, y está pautada por el modelo de Líneas de Defensa del COSO-ERM. En la primera instancia, constan los propietarios de los riesgos y, en la segunda, los departamentos de *Compliance* y de Gestión de Riesgos y Controles Internos. En la tercera línea de defensa, está la Auditoría Interna, que se reporta al Comité de Auditoría, órgano independiente que responde directamente ante el Consejo de Administración.

Estructura de gobernanza en gestión de riesgos



También en línea con el estándar internacionalmente reconocido COSO-ERM, la gestión de riesgos en la práctica comprende cuatro etapas: identificación de los riesgos; evaluación con base en la probabilidad de que ocurran y posibles impactos; clasificación de límites de riesgo entre inaceptable, inesperado, probable y aceptable; y, por último, el tratamiento para mitigar la materialización y los impactos de los eventos que puedan afectar adversamente nuestros negocios.

Factores de riesgo

Los principales riesgos a los que estamos sujetos y dirigimos acciones de mitigación comprenden:

- **Riesgos Estratégicos:** son los asociados a nuestra estrategia en la búsqueda de creación, protección y crecimiento de valor que pueden ser ocasionados por cambios en el ambiente externo político, económico y social, de mercado, por nuevos competidores, fusiones y adquisiciones, disponibilidad de recursos, innovaciones y cartera de productos y/o servicios.

- **Riesgos Operativos:** resultan de la posible inadecuación o falla en la gestión de procesos internos y personas que puedan dificultar o impedir el alcance de nuestros objetivos y están asociados tanto a la operación del negocio como a la gestión de áreas de apoyo.

- **Riesgos Financieros:** pueden ocurrir como resultado de efectos no esperados en el escenario económico, político y por medio de tendencias de mercado que pueden reflejarse en el comportamiento del consumidor, en la tasa de interés, en la inflación y en inversiones financieras, entre otros.

- **Riesgos Tecnológicos:** están vinculados a la posibilidad de que una determinada amenaza explote vulnerabilidades de nuestros activos e impacte en la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

- **Riesgos de Conformidad:** comprenden riesgos de imposición de sanciones legales o regulatorias, de pérdida financiera o de reputación, como consecuencia de un eventual incumplimiento de leyes, acuerdos, reglamentos, del Código de Conducta y nuestras demás políticas y procedimientos.

- **Riesgos Ambientales:** comprenden cuestiones socio-ambientales, como la contaminación del agua y del suelo, así como riesgos de pérdida resultantes de efectos negativos de nuestras actividades y operaciones sobre la sociedad.

En línea con el principio de la precaución, cabe resaltar que realizamos estudios previos de mercado y de potencial económico-financiero antes del lanzamiento de nuevos productos. Del punto de vista operativo, disponemos de comisiones para verificación de la calidad, mantenimiento de mejores prácticas y mitigación de riesgos del día a día de nuestras actividades.

Además, disponemos de una Política de Gestión de Riesgos y Seguridad del Paciente, que comprende directrices para identificación, evaluación, priorización, tratamiento, comunicación y monitoreo de riesgo, sean estos empresariales, asistenciales o de prestación de servicios.

La metodología de gestión de dichos riesgos fue adaptada de los conceptos del Enterprise Risk Management Framework del COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) y de la Ley Sarbanes-Oxley (SOX), y considera los flujos de trabajo y de diagnóstico para identificación, análisis y evaluación del riesgo para, por último, definir el grado de riesgo y acciones para eliminación o mitigación, en línea con la ISO 31000.

Realizamos la gestión corporativa y en las unidades de posibles eventos adversos por tipo de daño (incidente sin daño, leve, moderado, grave y catastrófico) relacionados con la asistencia a la salud. También son relevadas las causas raíz, entre las que las más comunes pueden estar vinculadas a lesión por presión, caída, broncoaspiración, infecciones, deterioro clínico, problemas en procedimientos asistenciales y problemas relacionados con la asistencia al parto. En 2020, los eventos adversos representaron el 5% del total de salidas hospitalarias -pacientes que tuvieron salida hospitalaria debido a alta, muerte o transferencia externa.

Protección de datos

A respecto del riesgo tecnológico, que incluye la seguridad de información, cabe destacar que preciamos por la confidencialidad y disponibilidad de los datos para las áreas corporativas, para el usuario, para los médicos y para todos los profesionales de la salud, de conformidad con la Ley General de Protección de Datos (LGPD), cuya entrada en vigor fue en 2020.

Con inicio en 2019, el programa de privacidad LGPD es uno de los proyectos estratégicos del ecosistema y comprende la unión y está compuesto por tres principales pilares liderados por tres áreas de la Compañía: Gobernanza de Datos, Seguridad de la Información y Privacidad.

El programa está estructurado en dos grandes fases. Realizada en 2020, la primera fase tuvo como principales objetivos la preparación de procesos para cumplimiento del derecho de los titulares, la adecuación de los nuevos productos del ecosistema, la conformidad con la LGPD y la mitigación de riesgos críticos de seguridad de la información.

Por su parte, la segunda fase se inició en diciembre de 2020 y tiene como alcance la preparación para usar y compartir datos de forma legítima y segura, cumplimiento de todos los requisitos críticos de la LGPD, la mitigación de riesgos críticos de procesos y demás productos digitales del ecosistema y la implantación de la cultura de privacidad en todas las áreas de la organización. En esta fase contamos con el apoyo de consultoras externas de renombre para procesos, mapeo de datos y gestión de cambios y consultoría técnica especializada en LGPD.

También en 2020, pusimos en el aire nuestro portal de privacidad (http://dasa.com.br/portal-da-privacidade) con nuestra política de privacidad y principales aclaraciones sobre cómo tratamos y cuidamos de los datos y de la privacidad de nuestros usuarios.

En este canal, los usuarios pueden solicitar acceso a sus datos y reportar posibles incidentes. Las solicitudes de aclaraciones, acceso a datos, revocación de consentimiento, corrección y exclusión de datos y reportes de incidentes son recibidas y tratadas directamente con los usuarios. Las investigaciones y el seguimiento de las demandas se realizan mensualmente. En 2020, no hubo quejas relacionadas con la protección de datos.

3. Ecosistema de cuidado

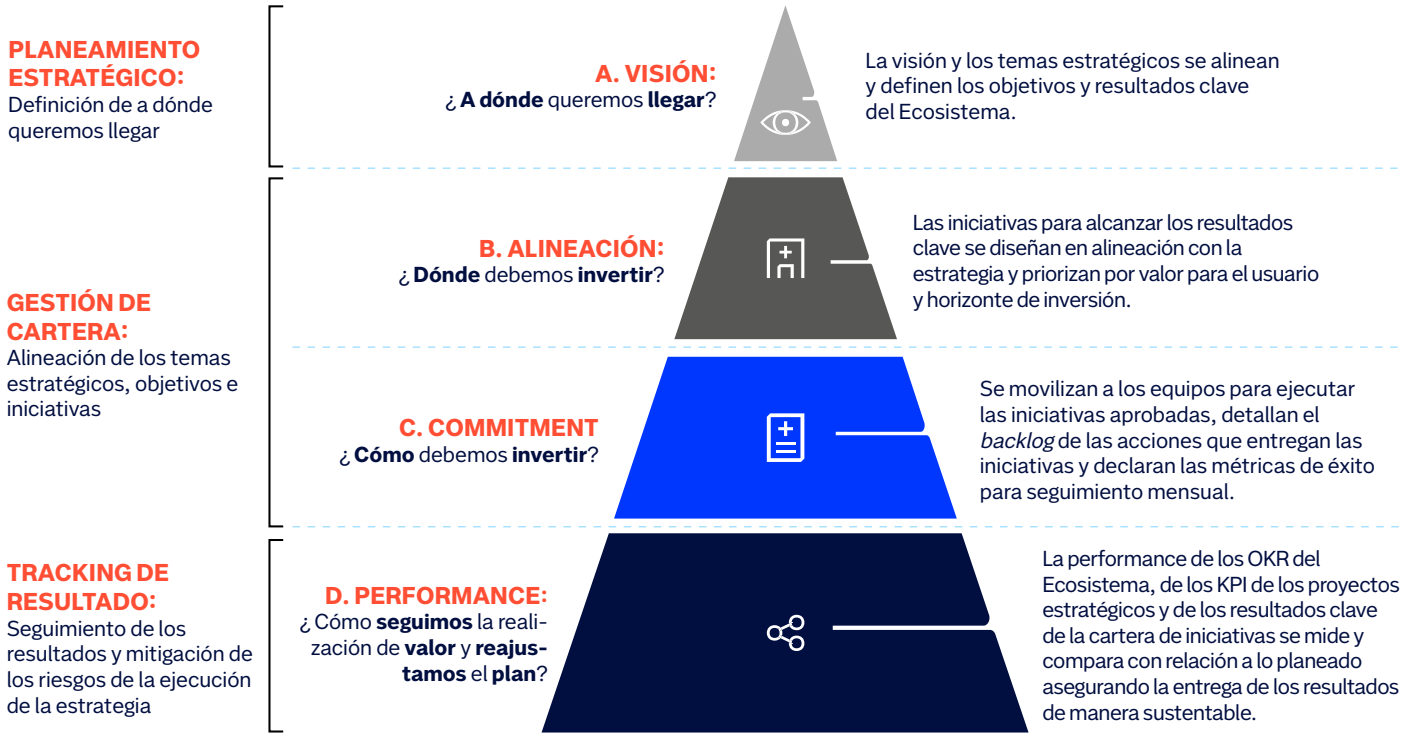
3.1. Planeamiento estratégico
3.2. Red Integrada de Salud
3.3. Innovación
3.4. Contribución al futuro de la salud

Planeamiento estratégico

En 2020, nos dedicamos a la consolidación de nuestro posicionamiento como Red Integrada de Salud. Revisitamos nuestra estrategia como Ecosistema y, a partir del futuro deseado, definimos siete grandes objetivos con resultados clave y metas que fueron desdoblados en iniciativas ya en amplia ejecución que van a sustentar nuestra actuación para la entrega de valor.

La gestión de esos resultados clave e iniciativas es responsabilidad de las áreas de negocio apoyadas por el área de Gestión de Estrategia. Nuestro modelo de gestión tiene como objetivo seguir el desempeño, prever resultados futuros, generar innovación, mitigar riesgos y tomar acciones, cuando sean necesarias, considerando los escenarios de eventuales cambios externos e internos.

Modelo de Gestión del Ecosistema de Cuidado



Estrategia y objetivos 2020-2023

ECOSISTEMA

Somos un Ecosistema de salud que encanta, empodera y cuida de las personas a lo largo de toda la vida de manera integral y sustentable. Somos emprendedores, íntegros y orientados a resultados colectivos del Grupo, obstinados a encantar y cuidar de las personas, con propósito de transformar la salud.

NUESTROS OBJETIVOS

1. Ser la empresa que más crece en el sector de la salud con relevancia en entrega de valor.
2. Tener la mejor navegación y coordinación de cuidado.
3. Ser el mejor Ecosistema de salud con eficiencia, seguridad y pertinencia.
4. Ser referencia para los médicos y su primera elección.
5. Tener las marcas más deseadas de la salud.
6. Tener la mejor y mayor plataforma digital de salud.
7. Tener los mejores talentos, alineados y comprometidos con nuestra cultura.

Red Integrada de Salud

Como Red Integrada de Salud, tenemos como propósito encantar, empoderar y cuidar de las personas a lo largo de toda la vida. Al contrario de la visión puntual y fragmentada con foco en la gestión de enfermedades y casos aislados, queremos transformar el sector de la salud con un abordaje predictivo y que de hecho genere valor. Para eso, disponemos de una estructura capaz de proporcionar una visión integrada de cada individuo, cuyo hilo conductor es el cuidado continuo.

Apunte la cámara del celular al código QR y vea nuestro Manifiesto

Nuestro propósito

Nuestros orientadores

Cuidado que acoge: Acoger y hacer que las personas se sientan verdaderamente cuidadas. Marca humana y empática que está siempre presente mirando al individuo de forma integral y cuidándolo a lo largo de la vida.

Alianza que empodera: Facilitar la vida de paciente e de médicos con información integrada y clara que ayuda a cuidar mejor de la salud. Una alianza en quien puedo confiar, que me empodera y me da autonomía.

Tecnología que simplifica: Promover una experiencia siempre fluida e intuitiva en todos sus puntos de contacto. Y que, sobre todo, es inteligente porque entrega soluciones ágiles con eficacia.

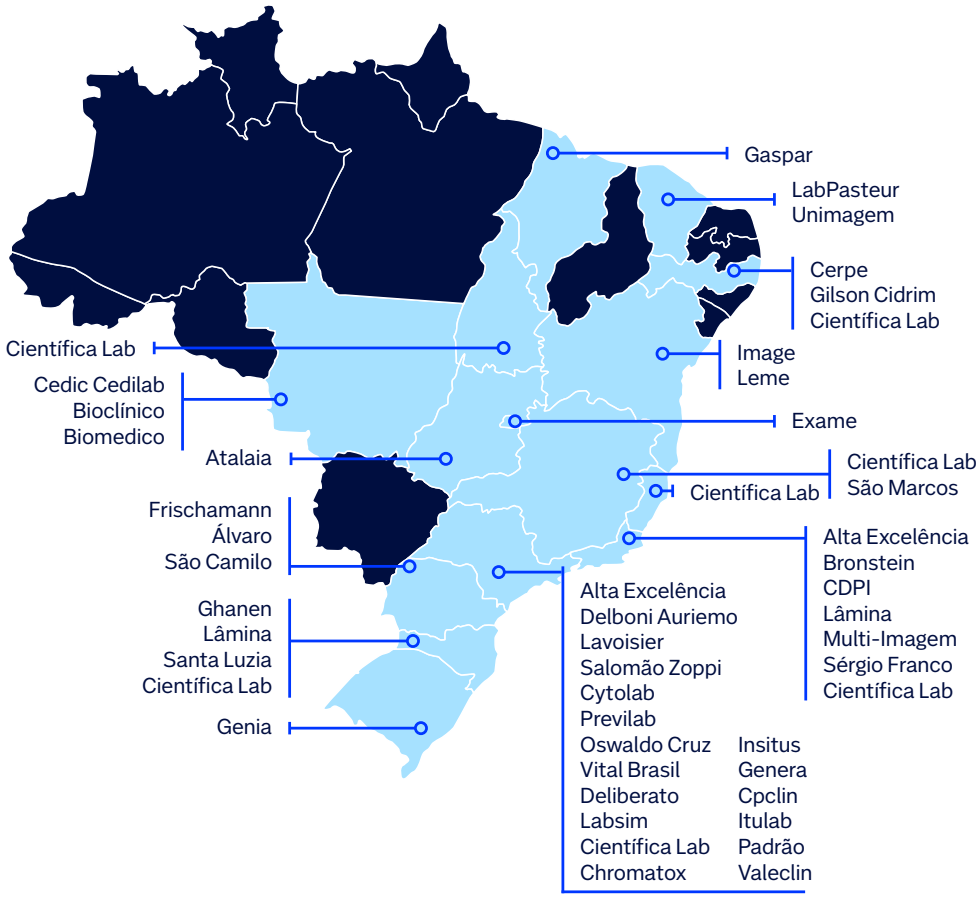
Ciencia que transforma: Ser una marca que protagoniza la evolución de la salud buscando constantemente el desarrollo de la ciencia y de la innovación para transformar vidas.

Nuestra red está compuesta por una amplia red de laboratorios, un grupo hospitalario y un frente de gestión en cuidados, y su estructura es sustentada por la interoperabilidad de sistemas, líneas y jornadas de cuidado y comunicación continua con usuarios. Vea a continuación más detalles de nuestra estructura.

DASA

Líder en medicina diagnóstica en Latinoamérica, Dasa atiende 5 millones de pacientes/año y es la quinta más grande del mundo. Dispone de 1.088 unidades de atención en Brasil, está presente en 14 estados y más de 100 ciudades. Además de contar con laboratorios de punta y referencia, viene ampliando su actuación por medio de clínicas de atención primaria integradas a las unidades de diagnóstico, así como por la expansión de la capilaridad de actuación de nuestras unidades por Brasil.

Nuestras marcas



Genética: Por medio de nuestra marca de genética, GeneOne, ofrecemos 200 tests y exámenes en las áreas de Oncogenética, Cardiogenética, Neurogenética, Enfermedades Raras y Salud y Bienestar.

Apoyo: Alvaro Apoio es nuestra unidad de negocios especializada en apoyo. Con más de 50 años dedicados a las relaciones con otros laboratorios, clínicas y hospitales, somos referencia en el mercado de tercerización de exámenes en áreas como Medicina Personalizada, Genética y Biología Molecular, Toxicología, Neonatología y Anatomía Patológica.

Público: Por medio de Científica Lab, atendemos clientes del sector público y de instituciones que forman parte del SUS con servicios de análisis clínicos y anatomía patológica de alta calidad y con excelentes plazos de entrega de resultados.

“Como Red Integrada de Salud, tenemos como propósito encantar, empoderar y cuidar de las personas a lo largo de toda la vida. Al contrario de la visión puntual y fragmentada con foco en la gestión de enfermedades y casos aislados”.

Ímpar

Por medio de Ímpar, formamos la segunda red más grande de hospitales independientes de Brasil: con más de 819 mil atenciones por año y dispone de 1.493 camas en los estados de São Paulo, Rio de Janeiro y el Distrito Federal. Conozca a continuación lo que se destaca de algunas de nuestras unidades:

2ª red más grande de hospitales independientes de Brasil

Hospital 9 de Julho

Es referencia en atención de alta complejidad, siempre primando por la excelencia en la atención y humanización. Desde 1955, ha sido precursor en la implantación de diversas tecnologías: fue el primer hospital privado en tener una UTI. Desde 2012, realiza cirugías robóticas y actualmente contabiliza más de 5 mil procedimientos en oncología, urología, gastroenterología y oncoginecología. Es el único hospital en el mundo que actualmente tiene su Programa de Cuidados en Trasplante de Médula Ósea certificado por JCI. Solamente en 2020, realizó 78 trasplantes, 41 de ellos de médula ósea, y de los 1.440 pacientes internados por COVID-19, 1.303 recibieron alta.

En la parte de humanización, dispone de actividades que engloban desde sesión de cine y encuentro para los cuidadores de Alzheimer hasta visita de mascotas para pacientes con autorización médica y Wish Day, en el que el equipo de nutrición prepara el plato preferido para pacientes del área de oncohematología siguiendo orientaciones y autorización médicas, entre otras actividades.

Localización: **São Paulo (SP)**
60 mil m² de área construida
14 pisos en edificio exclusivo
470 camas, de las cuales son **125 camas críticas** (UTI materna y neonatal)
22 quirófanos, de los cuales **2 son inteligentes** para cirugía robótica
2 unidades de oncohematología
Guardia médica adulta e infantil
Centro de Diagnósticos
Hemodinamia
Cámara hiperbárica

Acreditaciones/certificaciones:

- Certificado por la Joint Commission International (JCI).
- Sello inédito de LEED del United States Green Building Council (USGBC).
- Certificación nivel 6 de la Healthcare Information and Management Systems Society (HIMSS).

Hospital Brasília

Es referencia en alta complejidad, especialmente en oncología clínica y quirúrgica, hematología, trasplantes sólidos (hígado, riñón y corazón) y de médula, trauma y cirugías de gran porte, como cardíacas, neurológicas y vasculares. También engloba líneas de cuidado relacionadas con la salud de la mujer, enfermedades hepáticas e intestinales complejas y asistencia ambulatoria a pacientes pos-COVID. Solamente en 2020, fue responsable de 29 mil atenciones a pacientes con síntomas respiratorios.

Localización: **Brasília (DF)**
15.900 m² de área construida
182 camas, de las cuales son
63 camas críticos (UTI Neurocardiovascular, General, Pediátrica y para COVID-19)
119 camas no críticas
12 quirófanos

Acreditaciones/certificaciones:

- Acreditado nivel diamante por QMENTUM International.
- Certificado por el programa Angels Awards (protocolo de ACV).
- En certificación en el programa Safety Zone (protocolo de TEV).
- UTI Top Performer de EpiMed.
- En proceso de certificación de Trauma por el American College of Surgeons.
- En proceso de certificación en la línea de cirugías colorrectales por Enhanced Recovery After Surgery (ERAS).

Hospital Águas Claras

Alinea tecnología a la alta complejidad y las buenas prácticas, destacándose oncohematología, trasplantes sólidos y de médula, trauma, cirugías cardíacas, neurológicas, vasculares, salud de la mujer, enfermedades intestinales complejas, COVID-19 y asistencia ambulatoria. En 2020, realizó 2.897 atenciones a pacientes con síntomas respiratorios, con apoyo de internación, inclusive en pacientes críticos, registrando indicadores de alta performance.

Localización: **Brasília (DF)**
37.600 m² de área construida
264 camas, de las cuales son
69 camas críticas (UTI de adultos y pediátricas, además de camas de aislamiento y COVID-19)
195 camas no críticas
12 quirófanos
13 camas de recuperación posanestésica

Acreditaciones/certificaciones:

- En proceso para acreditación de QMENTUM International.
- En proceso de certificación de Trauma por el American College of Surgeons.
- En proceso de certificación en la línea de cirugías colorrectales por *Enhanced Recovery After Surgery* (ERAS).

Maternidade Brasília

Es referencia en cuidados materno-fetales de alta complejidad y en líneas de cuidado ginecológicas. Tiene también un banco de leche con atención enfocada en el incentivo y apoyo al amamantamiento, tanto para el público externo como para pacientes internados. Desde 2018, dispone de consultorios médicos con capacidad ampliada para atención obstétrica, ginecológica y pediátrica, proporcionando la continuidad del cuidado a los pacientes en el período antes y después de la internación, además de foco en las gestaciones de alto riesgo.

Localización: **Brasília (DF)**
7.000 m² de área construida
112 camas, de las cuales son
34 camas críticas
(UTI materna y neonatal)
71 camas no críticas
6 quirófanos
1.640 m² de área construida del ambulatorio
31 consultorios

Acreditaciones/certificaciones:

- Acreditado nivel diamante por QMENTUM International.

Hospital Santa Paula

Especializado en Cardiología, Neurología, Ortopedia y Oncología. Dispone de infraestructura especializada para atender derivaciones y es referencia en el tratamiento de estas patologías. En 2020, fue el primer hospital en Brasil en recibir el sello AQUA HQE de Operación y Uso Sustentable para sus edificios.

13.780 m² de área construida
6 pisos
198 camas operativas
59 camas de UTI general para adultos
10 quirófanos
16 ambulatorios de primeros auxilios para adultos, incluyendo **2 de ortopedia y 1 de neurología clínica**

Acreditación:

- Certificado por la Joint Commission International (JCI).
- Certificación de la Healthcare Information and Management Systems Society (HIMSS).

Hospital São Lucas

Localizado en la zona sur de Rio de Janeiro, es una de las principales referencias en medicina de alta complejidad con énfasis en trasplantes hepático, renal, de riñón, de páncreas y de médula ósea. Alcanzó la marca de 100 trasplantes en el año 2020. Es el único hospital de Rio de Janeiro acreditado en trasplante páncreas-riñón y el segundo hospital más grande de Brasil que realiza este tipo de trasplante en el período. También en 2020 fue considerado el más grande del estado en trasplante renal con donadores vivos y en trasplante combinado hígado-riñón, además de haber sido pionero en Brasil en nefrectomía robótica en el donante de riñón.

Destacados en 2020:

- 31 hepatectomías en el año 2020.
- 15 duodenopancreatectomías en el año de 2020 (50% con Resección Vascular): gran operación quirúrgica que comprende la remoción de la cabeza del páncreas, el duodeno, parte de las vías biliares, la vesícula biliar y puede incluir una parte del estómago (píloro) y del yeyuno.
- Trasplante con Donantes Vivos en Metástasis Colorrectal - Pionero en Latinoamérica.
- Trasplante de Hígado en Adultos utilizando Injertos Pediátricos.
- Acreditación para Trasplante Intestinal y Multivisceral.
- Trasplante Hepático con Diálisis Intraoperatoria.
- 15 pacientes en ECMO (circulación extracorpórea prolongada que oxigena y retira el gas carbónico directamente de la sangre) en los últimos 10 meses.

Complejo Hospitalario de Niterói

El CHN tiene como visión ser referencia que inspire confianza por la excelencia y alta performance el acogimiento y en la prestación de servicios a la salud. Su estructura comprende cinco unidades, presentadas a continuación:

Unidad I — reúne los servicios clasificados como de alta complejidad. Tiene más 45 camas de UTI para adultos, Neurointensiva y Posoperatoria, además del ala de internación y siete quirófanos dentro del Centro Quirúrgico.

Unidad II — comprende un área de Medicina Diagnóstica por Imagen de baja complejidad y un Centro Integrado de Soluciones Médicas con consultorios para servicios ambulatorios para prevención y diagnóstico en diversas especialidades clínicas y quirúrgicas.

Unidad III — especializada en atención materno-infantil. Dispone de cuatro salas de Centro Quirúrgico Obstétrico y alberga la Emergencia Obstétrica, la UTI Neonatal con 24 camas, 54 camas de internación (de las cuales cuatro son camas VIP) y la nursery.

Unidad IV y V — comprenden el Complejo de Emergencias con seis especialidades, 20 camas de la Unidad Cardiointensiva, sector de Medicina Diagnóstica, 26 camas de la Unidad de Trasplantes, 18 camas de l a UTI Pediátrica y tres pisos de habitaciones privadas para internación.

Cuidados paliativos

Además de esta infraestructura con hospitales de referencia y alto valor agregado, Ímpar ofrece cuidados paliativos (CP), que consisten en todos los servicios prestados para hacer que el resto de vida de un paciente a partir del diagnóstico de una enfermedad grave sea significativo y valioso.

Esto porque estudios vienen mostrando que los cuidados paliativos iniciados precozmente mejoran la calidad de vida y la satisfacción de los pacientes y familiares, aumenta la posibilidad de que los pacientes toleren tratamientos dirigidos a la enfermedad de base, reducen el uso inadecuado de recursos y pueden mejorar la sobrevida. Con esto, nuestros objetivos comprenden:

- Identificar pacientes elegibles para cuidados paliativos con base en criterios definidos por las sociedades médicas nacionales e internacionales.
- Seguimiento de estos pacientes efectuado por un equipo interdisciplinario en todos los niveles de atención: hospital, ambulatorio, domicilio y hospice institucional.
- Aplicar herramientas validadas para esta población para identificación de las necesidades individuales de cuidados paliativos en todas las dimensiones del sufrimiento biopsicosocial y espiritual.
- Utilizar recursos terapéuticos basados en directrices nacionales e internacionales para el control de síntomas estresantes y apoyo al paciente/familia.
- Definir valores, preferencias de cuidado y directivas anticipadas de cuidado junto al paciente/los familiares.
- Coordinación del cuidado y de la atención 24 horas del día 7 días por semana.

“Impar ofrece cuidados paliativos (CP), que consisten en todos los servicios prestados para hacer que la finitud de la vida de un paciente a partir del diagnóstico de una enfermedad grave sea significativa y valiosa”.

GSC

GSC corona nuestra estructura y propósito de transformar la vida de las personas por medio de la construcción de un sistema de salud integrado, coordinado y sustentable. Con 21 años de experiencia, fue la primera empresa de Atención Domiciliaria en conquistar la certificación de la Organización Nacional de Acreditación (ONA) en nivel III de excelencia.

El principal hito de GSC es la Gestión Salud 360o, modelo innovador de gestión poblacional que incluye al usuario en el centro del cuidado. Por medio de él, organiza y coordina los servicios y acciones de salud con foco en excelentes resultados asistenciales a los usuarios y, consecuentemente, reducción de costos.

Nuestro alcance

86.368 mil
usuarios atendidos

111,8 mil
visitas de equipo multidisciplinario/ año y 9.322/mes

30 mil
intervenciones telefónicas/mes

+90 mil
horas de enfermería

+3.500
profesionales de la salud integrantes de la red de cuidados

4 mil
visitas de enfermeros/mes

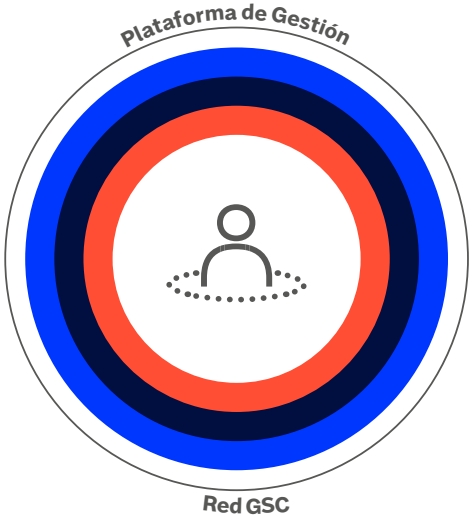
2.449
consultas médicas/ mes y 29.383/año

+ 100
médicos integrantes de la Red GSC

GSC está compuesta por equipos multidisciplinarios y contempla médicos, especialistas, nutricionistas, psicólogos, fisioterapeutas, fonoaudiólogos y terapeutas ocupacionales, que integran las atenciones primaria, secundaria y terciaria. Los profesionales tienen como foco proporcionar la mejor y más resolutiva experiencia asistencial para el usuario mediante una plataforma de gestión e historia clínica única con apoyo de los coordinadores de salud y de la Central de Urgencias 24 horas.

En la historia clínica única se almacenan todos los datos para permitir que todo el equipo médico y multidisciplinario actúe de forma integrada en la coordinación del cuidado por medio del uso de información como apoyo para la toma de decisiones. La puesta a disposición de los datos permite, además, la gestión continua de los indicadores clínicos, de uso y financieros.

Gestión Salud 360º: modelo de coordinación del cuidado



Atención Primaria

- Mapeo de perfil de salud, monitoreo y coordinación de cuidado
- Central de urgencias 24 horas
- Atención primaria con médico y equipo multidisciplinario
- Transición de cuidado y atención domiciliaria

Atención Secundaria

- Mapeo de perfil de salud, monitoreo y coordinación de cuidado
- Central de urgencias 24 horas
- Atención primaria con médico y equipo multidisciplinario
- Atención secundaria con médico especialista
- Medicina diagnóstica
- Transición de cuidado y atención domiciliaria

Atención Terciaria

- Mapeo de perfil de salud, monitoreo y coordinación de cuidado
- Central de urgencias 24 horas
- Atención primaria con médico y equipo multidisciplinario
- Atención secundaria con médico especialista
- Medicina diagnóstica
- Atención terciaria en hospital
- Transición de cuidado y atención domiciliaria

Beneficios para el usuario:

- Foco en la salud
- Atención de acuerdo con las necesidades de cada individuo
- Red GSC de médicos y equipos multidisciplinarios
- Central de Urgencias 24 horas, 7 días por semana

Beneficios para los contratantes:

- Aumento de la calidad asistencial
- Reducción de los desperdicios que ocurren en el Sistema de Salud Suplementaria y consecuente reducción de gastos
- Beneficios diferenciados que contribuyen a la atracción y retención de talentos y disminución del ausentismo
- Disponibilidad de *business* intelligence con indicadores clínicos operativos de uso y financieros

Nueva era de la salud corporativa

Por medio de nuestra estructura, disponemos también de Dasa Empresas, *hub* de soluciones de salud que realiza la gestión de la calidad de vida de los colaboradores. Su cartera contempla Consultoría de Beneficios, Solución COVID Empresarial, Check-up Ejecutivo, Puesto de Colecta - In Company, Exámenes de Medicina Ocupacional, Vacunas, Toxicológico y Salud 360°, entre otras soluciones en salud y bienestar.

Ofrece, además, Test de Ancestralidad, Salud y Bienestar de Genera. Con el test genético, pueden descubrirse pequeñas alteraciones en el ADN y prevenir enfermedades desde su inicio. Además, por medio de una alianza con GESTO, usa ciencia de datos para simplificar la rutina de los departamentos de Recursos Humanos y atender de mejor forma a los beneficiarios.

Experiencia del usuario

Como parte de nuestra estrategia de red, buscamos promover la mejor experiencia para **médicos, pacientes y usuarios** con base en una visión ampla por medio de una plataforma de interacción integrada, automatizada y digital.

En 2020, avanzamos en este objetivo por medio de inversiones en infraestructura de tecnología y en canales digitales, como WhatsApp y nuevas funcionalidades por aplicación, como o web check-in, mediante el que el usuario saca turno para exámenes y consultas, efectúa la confirmación y también tiene adjuntas las solicitudes médicas y condiciones de preparo para el examen.

También reforzamos nuestro equipo de asistentes propios y tercerizados en el call center, que pasó de 2 mil a 3 mil integrantes. Como apoyo al área, implementamos mejoras en nuestros sitios, que pasaron a ser aún más informativos para reducir el flujo en el *call center*.

Además, como resultado de nuestra expansión en los últimos años, buscamos estandarizar procesos y adoptar el modelo Dasa de unidades y producción de exámenes. En 2020, lanzamos el NAC.com, que involucró la revisión de los procesos de atención de nuestras unidades de forma estandarizada. Invertimos también en mejoras en la URA para reducir el tiempo de espera y optimizar la atención al usuario con uso de inteligencia y ganancia incremental.

Para la plataforma, el objetivo para los próximos años es integrar la jornada del usuario con nuestra red con el uso cada vez más frecuente de inteligencia. Como ejemplo, está prevista la integración de la teleconsulta, con la solicitud de exámenes, derivación a la unidad, realización de *check-in* y, posteriormente, registro del examen de forma que el usuario pueda seguir toda su trayectoria de forma eficiente e integrada.

También prevemos el carné de vacunas con servicio de notificación en línea con nuestro propósito de brindar un abordaje preventivo y el cuidado a lo largo de la vida de las personas.

Innovación

En Dasa, entendemos que la innovación es un activo fundamental para llevar más salud y calidad de vida a las personas. Por eso, aliamos inteligencia de datos al expertise médico y buscamos contribuir a la gestión predictiva del cuidado. Nuestra estrategia de innovación cubre desde la transformación digital como habilitadora de este objetivo hasta el uso de inteligencia artificial y alianzas de innovación abierta.

Estrategia en innovación

1. Innovación abierta

+ 430 **colaboradores** comprometidos

330 *startups* de tecnología de salud mapeadas

+25 desafíos lanzados al ecosistema

+220 reuniones de negocios

+20 prototipos con *startups*

6 contrataciones de *startups*

32 *startups* en la cartera CuboHealth

2. Transformación digital

Iniciativa de producto digital + ambiente digital + metodología ágil

40 ***squads***

+300 **personas**

8 jornadas de salud

3. Inteligencia artificial

Iniciativa basada en datos de IA para medicina diagnóstica

Equipo multidisciplinario con 35 personas

6 **plataformas digitales**

30 **modelos de IA**

ECOSISTEMA **PERSONAS** **TECNOLOGÍA**

Bajo el pilar de innovación abierta, se destaca el Cubo Health, una vertical de salud del Cubo, del Banco Itaú, del que Dasa es mantenedora. Por medio de la iniciativa, disponemos de un equipo interno para curaduría de *healthtechs - startups* que creamos soluciones para el sector de salud. Creada en 2018, la iniciativa ya suma más de 2 mil visitas, 220 reuniones de negocios y 32 startups actuantes *in loco*.

Más que contribuir con innovaciones al sector como un todo, las *startups* que presentan soluciones que puedan agregar valor a nuestros negocios pasan por nuestra cinta en Dasa Exp, nuestro brazo de transformación digital. Las soluciones incluyen diversos frentes, como participación del paciente en el cuidado, gestión de la salud para empleados, telemedicina, IoMT (Internet of Medical Things), procesos más ágiles por inteligencia artificial, *workplace* para médicos y clínicas.

Nuestra vertiente de innovación y células ágiles, DASA EXP cuenta con más de 40 *squads*, que reúnen aproximadamente 300 personas dedicadas al desarrollo de productos digitales con potencial de tener impacto en miles de vidas diariamente. Su estructura está dividida en jornadas (foco en el paciente, en los médicos, en los hospitales y en soluciones integradas al ecosistema de salud) para cubrir toda nuestra cadena de valor.

Entre los destacados de 2020 se encuentra la plataforma para sacar turno para exámenes online, que contribuye a una mejor experiencia del usuario. Con esto, el 40% de los exámenes tuvieron su turno sacado directamente por medio de aplicación y, más que eso, la solución permite hacer el *check-in* digital.

Dasa Inova consiste en nuestra vertiente de innovación con uso de inteligencia artificial enfocada en medicina diagnóstica, un frente con potencial para transformar la gestión de la salud. Como protagonistas en Brasil de este movimiento, nuestro equipo dispone de un equipo propio de innovación compuesto por diferentes especialistas dedicados a estudiar y a implementar algoritmos de redes neurales creados internamente o testeados a través de alianzas internacionales, capaces de apoyar el diagnóstico médico y de traer otras soluciones de eficiencia a la empresa.

En 2020, sumamos cinco módulos, 11 modelos, 13 implementaciones y cinco rollouts de iniciativas con uso de algoritmos. Además, uno de los algoritmos creados internamente y puesto a disposición gratuitamente por nuestro *site* DASA.AI realizó la segmentación del pulmón y vidrio esmerilado, más de 7.000 interferencias con inteligencia artificial y uso de la DASA.AI por la red pública.

En esta vertiente, en los últimos años nos conectamos con muchas *startups*, obtuvimos 640 ideas a través de un modelo adoptado en *Harvard* y por lo menos 30 de éstas fueron testeadas internamente.

Alianzas destacadas

Somos la única empresa de medicina diagnóstica del mundo que integra el Center for Clinical Data Science (CCDS), el centro de medicina de l a Harvard Medical School. Entre los destacados de dicha integración están el desarrollo de algoritmos que determinan la existencia y la gravedad de enfermedades cerebrales y cáncer de próstata por medio del análisis computacional de resonancias magnéticas.

También somos aliados de Arterys, startup del Valle del Silicio, en San Francisco, California (Estados Unidos), enfocada en crear soluciones para facilitar el avance global de la medicina por medio de datos, inteligencia artificial y tecnología. Como fruto de esta relación, está la creación de algoritmos para precisión en exámenes por imágenes de las áreas de oncología y cardiología. La innovación es capaz de identificar lesiones, mapearlas y delimitarlas, contribuyendo a la precisión del informe médico.

Innovación médica en análisis clínicos

Además de las vertientes de innovación que componen nuestra estrategia, nuestra infraestructura y formas de gestión impulsan la innovación médica en análisis clínicos. Disponemos de 29 Centros Técnicos Operativos Nacionales y siete laboratorios centrales totalmente automatizados con capacidad para recibir 25 millones de tests por mes, cuyo 95% tiene sus resultados en menos de 24 horas.

Contamos también con un pipeline de tests robusto para análisis clínicos avanzados e innovadores apoyado por un Centro Técnico Operativo Avanzado, que engloba Genética Integrada, Oncología y Path, proyecto creado por la Oficina Regional para Europa de la Organización Mundial de la Salud (OMS) para desarrollar y diseminar un instrumento de evaluación del desempeño hospitalario. En él está concentrado el 1% de los tests de DASA caracterizados como de alta complejidad y el proceso comprende inversiones en Investigación y Desarrollo, evaluación, validación, puesta a disposición, *go-to-market* y seguimiento.

29

Centros Técnicos Operativos Nacionales totalmente automatizados

Toda nuestra infraestructura y resultados son seguidos por medio de un Centro de Comando. Se trata de una estructura innovadora con diversas pantallas para seguir indicadores en tiempo real de las 1.000 unidades distribuidas por todo Brasil. Vea a continuación algunas iniciativas destacadas:

- **3D Printing:** somos referencia en el mercado en impresiones 3D. Uno de nuestros casos de mayor repercusión comprendió la impresión de bebés a partir de la imagen de la ecografía y resonancia magnética para permitir que las madres, portadoras de deficiencia visual, "conocieran" a sus hijos antes del nacimiento.

- **Preparación preoperatoria:** : también usamos modelos físicos tridimensionales impresos o incluso reconstrucciones em realidade virtual y aumentada (RV/RA) para ayudar a los cirujanos en la programación preoperatoria para que tengan más seguridad y asertividad en el momento de la cirugía.

- **Robótica:** disponemos de cintas con capacidad para 30 millones de tubos de ensayo por año y realizan la selección automática por medio de un código de barras y los envía a las líneas de montaje.

- **Uso de IoT:** ante el riesgo de ruptura del equipo de resonancia debido a la corriente eléctrica, aplicamos sensores de temperatura en todas las salas para seguir las fluctuaciones de carga en tiempo real a fin de mitigar la ruptura de los equipos.

- **Patologia:** para darle mayor alcance a la innovación médica, incorporamos un conjunto de *scanners* para digitalización de imagen de láminas de células y tejidos, que son puestas a disposición en la nube para que cualquier médico patologista pueda acceder a la imagen y contribuir al análisis clínico independientemente del lugar del mundo donde esté.

Por medio de alianza con empresas de biotecnología, nuestra oferta de exámenes también es diferenciada. En 2020, implementamos 110 nuevos exámenes, parte de ellos exclusiva de Dasa. Entre ellos, destacamos el Endopredict, que permite analizar el tipo de tumor y riesgo de recurrencia de cáncer de mama para una mejor dirección quimioterápica; y el KARIUS que, con base en el análisis de más de 1.500 tipos de microorganismos, contribuye a dirigir el mejor tratamiento a pacientes con baja inmunidad.

Además, cabe destacar nuestra contribución al futuro de la medicina por medio de la investigación clínica y académica. Obtenga más información en Contribución al Futuro de la Salud.

Contribución al futuro de la salud

Las inversiones en innovación y el fomento al capital intelectual en la medicina van más allá de nuestras actividades y tienen como foco contribuir al futuro de la salud en su aspecto amplio. En este sentido, incentivamos las investigaciones clínicas y académicas, así como el reconocimiento de profesionales que contribuyen a avances en la salud.

En 2020, invertimos en investigación clínica para apoyar 27 centros de investigación y obtuvimos 45 estudios aprobados. A su vez, en la academia, por medio de Dasa. Educa, sumamos más de 33 mil médicos inscriptos y más de 181 lives, podcasts y clases,. Además, nuestro cuerpo clínico y nuestros profesionales de salud publicaron 216 artículos en periódicos de renombre, participaron en la escrita de 29 libros y en la exposición de 56 trabajos en el mayor congreso mundial de radiología y diagnóstico por imágenes -Radiology Society of North America Meeting (RSNA).

Recibimos diversos premios de la RSNA, de los cuales fueron: dos premios máximos (Magna Cum Laude), dos Cum Laude y cuatro Certificados de mérito, además de cinco invitaciones a que enviemos trabajos a una de las más respetadas revistas científicas en el área de radiología y diagnóstico por imágenes: RadioGraphics. Tenemos siete miembros del Comité Internacional de Radiología y Diagnóstico por Imágenes de la RSNA considerados como principales líderes/experts mundiales en esta área Contamos, además, con tres medallas de oro entre 2018 y 2020 en competencia de inteligencia artificial.

Para 2021, nuestro objetivo es apoyar aún más la innovación médica en el país por medio de un Instituto de enseñanza e Investigación de Dasa para la centralización de la gestión de los estudios, y el IEPD recién constituido. Adicionalmente, invertiremos en innovación para promover mejoras de desenlace clínico. Vea más información en Social.

“Dasa fue responsable del 88% de los trabajos científicos brasileños inscriptos en la American Association for Clinical Chemistry (AACC), sociedad científica global dedicada a la ciencia de laboratorio clínico y su aplicación a la salud, en 2020”.

Premios y reconocimientos para ideas innovadoras

Premio Abril & Dasa de Innovación Médica

A fin de homenajear a los profesionales de salud y científicos que están en la búsqueda incansable de respuestas sobre la pandemia de COVID-19, DASA juntamente con Abril lanzó el premio en 2020. Vea los premiados:

- Instituto de Radiología del Hospital de Clínicas de la Facultad de Medicina de la Universidad de São Paulo (INRAD-HCFMUSP) en la categoría Innovación en Medicina Diagnóstica.

- Fundación Oswaldo Cruz (FioCruz Minas), que en cooperación con la empresa Visuri lanzó el OmniLAM, dispositivo portátil y de bajo costo para realizar exámenes moleculares con potencial para contribuir al testeo en masa de la población, en la categoría Genética.

- Facultad de Salud Pública de la USP por el desarrollo de algoritmos de la red Iacov-BR que pueden señalar los riesgos de complicación de pacientes atendidos en hospitales de todo el país en la categoría Prevención.
- Instituto de Medicina Física y Rehabilitación (IMREA) de la USP con el Ciclo Ergómetro Vida Inteligente en la categoría Tratamiento.
- ONG Saúde, Alegria e Sustentabilidade Brasil (SAS Brasil) por la producción de cabinas de teleatención con desinfección automática para brindar asistencia a comunidades necesitadas durante la pandemia en la categoría Medicina Social.

Vea nuestras contribuciones y medidas adoptadas frente a la pandemia de COVID-19.

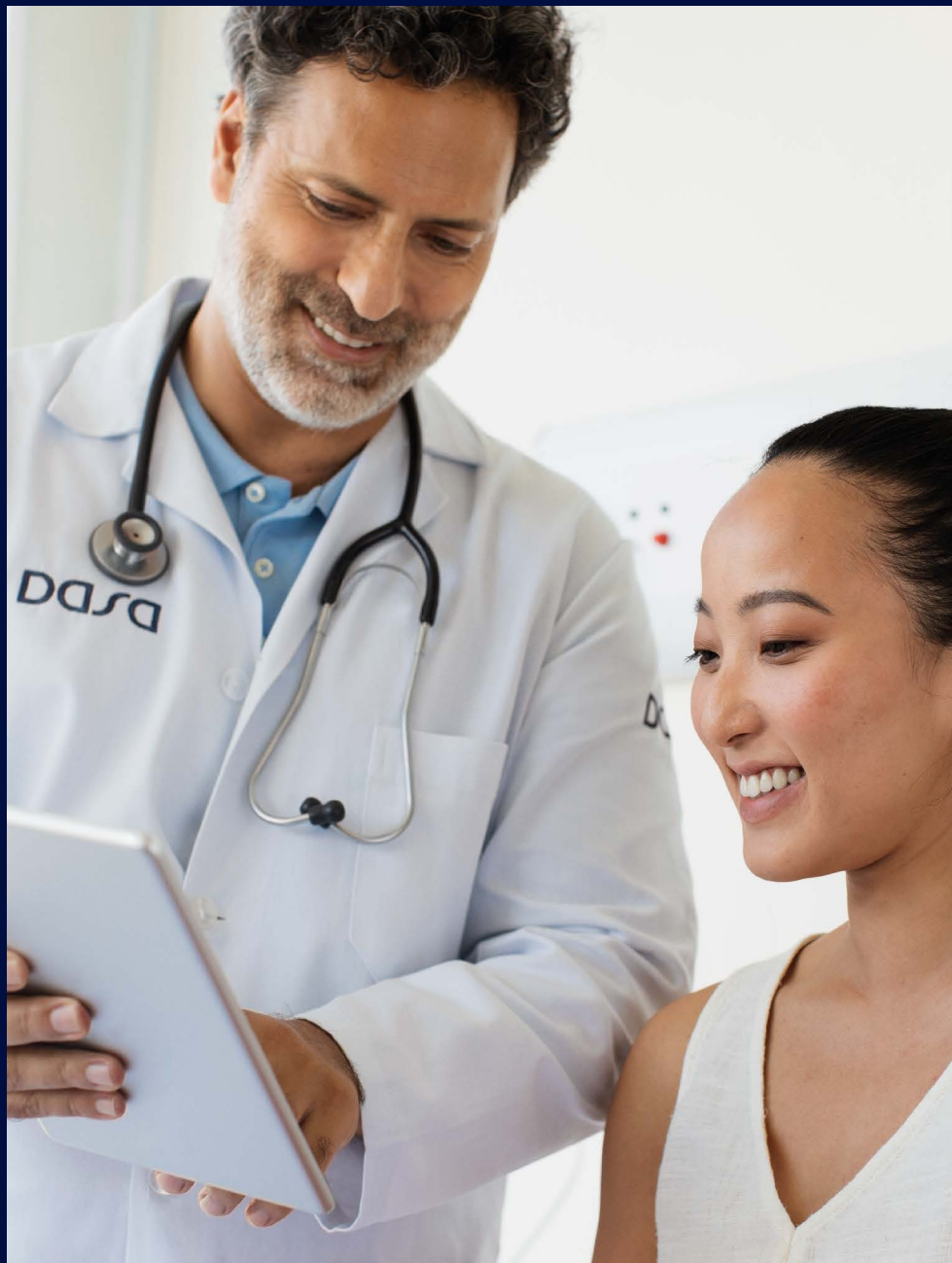
Premio en la Frontera de la Innovación

Fruto de una alianza entre INOVAInCor y Dasa, el Premio en la Frontera de la Innovación tiene como objetivo promover incentivo a jóvenes investigadores que trabajan en pro de ideas con potencial innovador en el área de la salud.

Fueron premiados cuatro proyectos y sus autores principales recibirán pormedio de una mentoría de especialistas de DASA el seguimiento de sus proyectos, además de R$ 25 mil cada uno, cuyo 30% deberá ser revertido en: viajes a congreso, cursos de capacitación, publicación de artículos científicos o viajes de estudio para visitas técnicas o académicas. El resultado fue divulgado en evento propio en marzo de 2021.

4. Desempeño de los negocios

4.1. Escenario macroeconómico
4.2. Resultados económico-financieros

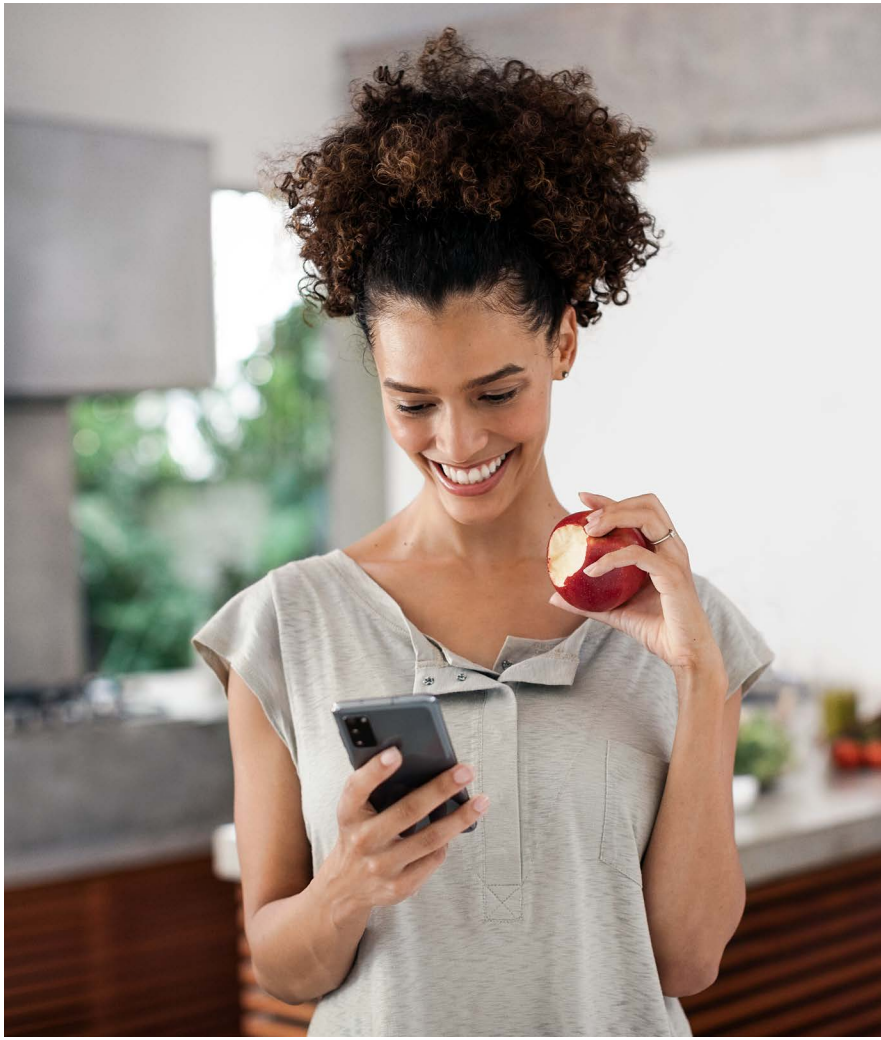


Escenario macroeconómico

El COVID-19 provocó efectos adversos en el escenario macroeconómico en todo el mundo. En Brasil, hubo una retracción económica en 2020 con caída del 4,1% del Producto Interno Bruto (PIB), la menor tasa de la serie histórica. La tasa básica de interés (SELIC) cerró el año en 2%, al contrario de las estimativas de 4,5% realizadas a principio de 2020. El Índice Nacional de Precios al Consumidor Amplio (IPCA), a su vez, cerró 2020 en 4,52%, un aumento de 1,35% con relación a 2019.

Los brasileños fueron impactados fuertemente con tasa promedio anual de desempleo del 13,5%, la más alta de la serie iniciada en 2012 de acuerdo con la Encuesta Nacional por Muestreo de Domicilios Continua (PNAD). A fin de 2020, Brasil acumulaba 13,9 millones de desempleados. Sin embargo, en el último trimestre del año, la población ocupada aumentó el 4,5% (3,7 millones de personas más) con relación al trimestre anterior y llegó a 86,2 millones como resultado de mejores perspectivas de mercado.

La pandemia también causó impactos en el comportamiento de consumidores y usuarios. En el caso del sector de salud, de acuerdo con la Agencia Nacional de Salud (ANS), hubo un aumento del número de beneficiarios de planes de salud, que llegaron a 47.564.363 usuarios en planes de asistencia médica en diciembre de 2020, un aumento del 0,37% en comparación con noviembre y del 1,16% con relación a diciembre de 2019.



Resultados económico-financieros

INGRESOS OPERATIVOS BRUTOS

En 2020, nuestros ingresos operativos brutos fueron de R$ 7.642,3 millones, un crecimiento del 61,7% con relación a 2019 (R$ 4.725,7 millones). A pesar de la caída de la demanda de procedimientos médicos programados como resultado del COVID-19, a partir de marzo de 2020, los ingresos operativos brutos se vieron impactados positivamente por la consolidación de los números de Ímpar en los resultados, así como por la fuerte recuperación en el segundo semestre, con crecimiento en servicios auxiliares de diagnóstico.

Ingresos operativos brutos
(millones de R$)

GANANCIA BRUTA

Los costos de los servicios prestados sumaron R$ 5.283,6 millones en 2020, equivalentes al 75,1% de los ingresos netos, un aumento del 87,5% en comparación con el ejercicio anterior. En 2020, la ganancia bruta fue de R$ 1.755,7 millones, el 13,5% superior a la registrada en 2019 (R$ 1.546,4 millones). El resultado es reflejo de la recuperación de la demanda en el segundo semestre de 2020, así como de la consolidación de los números de Ímpar.

Ingresos brutos
(millones de R$)

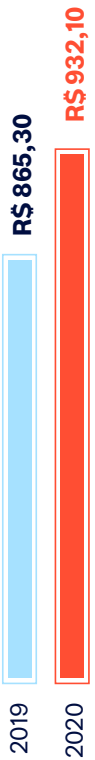
GASTOS GENERALES Y ADMINISTRATIVOS

En el período, los gastos generales y administrativos representaron el 23,2% de los ingresos netos, con un total de R$ 1.634,5 millones, un aumento del 42,4% en comparación con el año anterior (R$ 1.147,8 millones).

EBITDA

El EBITDA alcanzó R$ 932,1 millones en 2020, un incremento del 7,7% con relación a 2019, impactado por la pandemia de COVID-19.

EBITDA
(millones de R$)



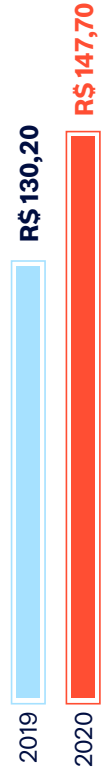
RESULTADO FINANCIERO

En 2020, contabilizamos R$ 386,0 millones de resultado negativo financiero neto, un aumento del 48,4% con relación a 2019 (R$ 259,7 millones). El aumento también es reflejo de la consolidación de Ímpar en los resultados, así como de la variación cambiaria y las captaciones entre marzo y abril de 2020 para garantía de liquidez frente al escenario macroeconómico.

GANANCIA NETA

La pérdida neta del año fue de R$ 147,7 millones contra R$ 130,2 millones registrados en 2019. A pesar de los impactos de la pandemia, en el segundo semestre pasamos a presentar ganancia con la recuperación de la demanda.

Ganancia neta
(millones de R$)



“En 2020, invertimos R$ 755,7 millones, dedicados principalmente a implantación y desarrollo de sistemas de producción y atención, así como renovación en el parque tecnológico”.

CAJA E INVERSIONES FINANCIERAS

A diciembre de 2020, nuestra posición de caja e inversiones financieras demostraron alta liquidez de R$ 1.514,4 millones. El monto deberá garantizar la expansión y modernización de nuestras unidades existentes, la inauguración de nuevas unidades y el cambio de los equipos de imágenes, así como para inversiones en mejora de la calidad y pago de compromisos financieros.

INVERSIONES

Las inversiones netas en CAPEX sumaron R$ 755,7 millones en 2020. El monto se aplicó principalmente a la implantación y al desarrollo de sistemas de producción y atención, así como renovación en el parque tecnológico, que representaron R$ 236,6 millones del total. También contempló reforma y ampliación de unidades de atención existentes y nuevas y compra de equipos médicos, entre otros, que representaron R$ 323,5 millones y R$ 195,6 millones, respectivamente.

ENDEUDAMIENTO

Al cierre de 2020, a la deuda neta sumó R$ 3.766,5 millones en comparación con R$ 1.947,2 al cierre de 2019. El aumento resulta de la consolidación de Ímpar con los resultados, además del uso de caja en el período para satisfacer las necesidades de inversiones, capital de giro y adquisiciones.

ADQUISICIONES EN 2020

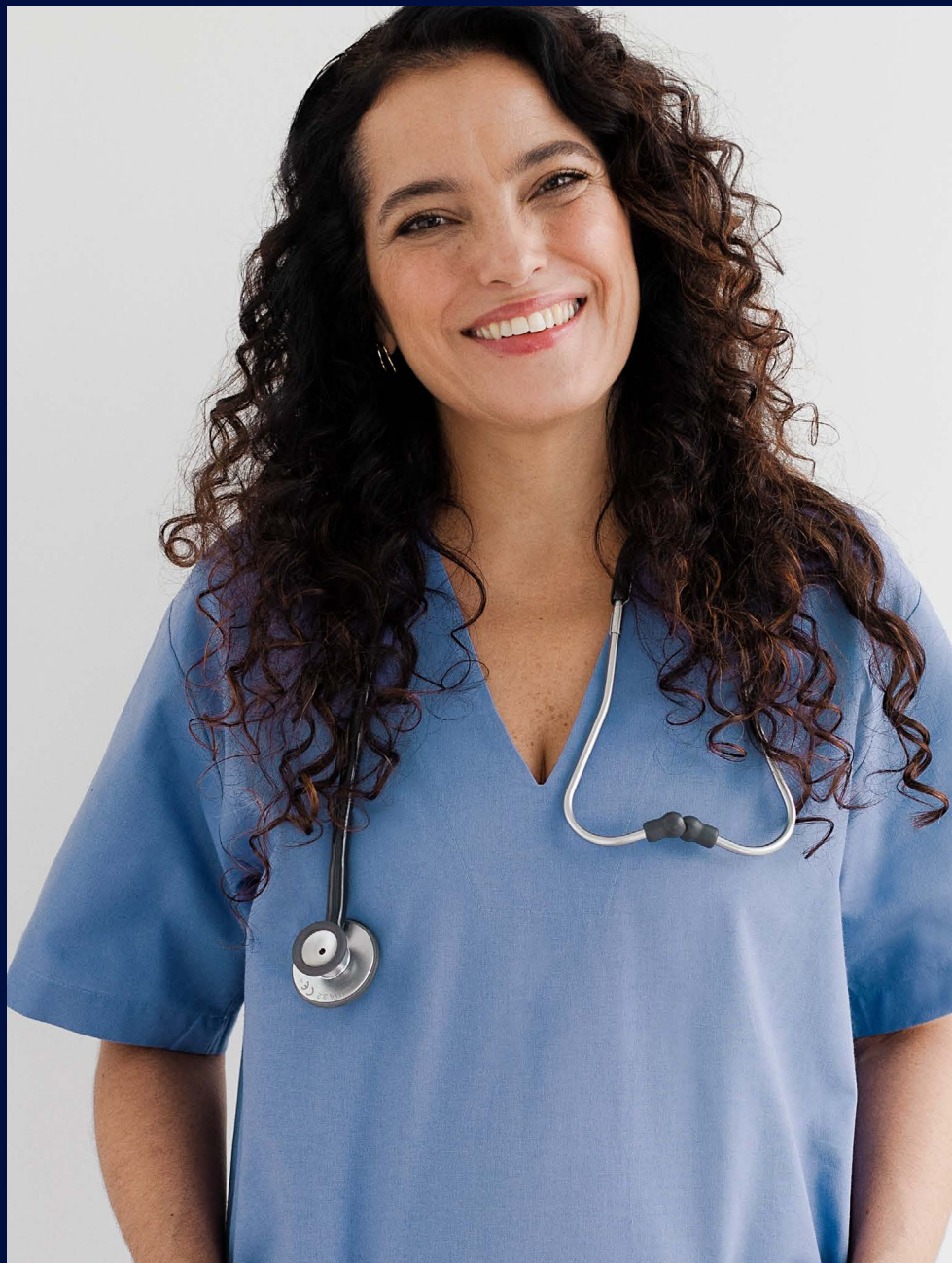
En línea con nuestra estrategia de crecimiento y posicionamiento como red Integrada de salud, efectuamos transacciones en 2020 que deberán contribuir a nuestra perennidad y generación de valor.

- Adquisición en 2020 del 100% de Santa Celina Participações S.A.
- Conclusión en 2020 de la Opción de Compra y adquisición del 49,99% de participación societaria en Laboratório Santa Luzia, pasando a tener el 100% en total.
- Adquisición del 100% de São Marcos - Saúde e Medicina Diagnósticos S.A. en 2020.
- Anuncio en 2020 y adquisición en 2021 del 100% del capital social de Gesto Saúde Sistemas Informatizados, Consultoria Médica e Corretora de Seguros.
- Anuncio de adquisición por medio de la subsidiaria Ímpar del 100% del capital social emitido por el Grupo Leforte - sujeta a verificación de condiciones y aprobación del Consejo Administrativo de Defensa Económica (CADE).
- Adquisición del 90% de Laboratório Nobel en 2020.
- Adquisición en 2020 del 80% de Instituto de Hematologia, cuya sociedad pasa a ser de titularidad integral de DASA.
- Incorporación de Cromossomo Participações e Genia - Genérica Molecular en 2020.
- Anuncio en 2020 y adquisición del 70% del capital social de Nossa Senhora do Carmo Participações por la subsidiaria Ímpar, sujeta a aprobación de las autoridades brasileñas.
- Adquisición en 2020 del 100% del capital social de Allbrokers Brasil Corretora de Seguros, sujeta a la aprobación del CADE.
- Adquisición del 100% de Innova Hospitais Associados por Ímpar en enero de 2021.
- Anuncio de adquisición a principio de 2021 del Hospital São Domingos, sujeta a la verificación de condiciones y aprobación del CADE.
- Adquisición del 100 del capital social de Nexa Empresa de Tecnología Digital en 2020.

- Vea más detalles sobre las transacciones y nuestros resultados auditados en nuestros Estados Financieros, auditados por KPGMG: https://dasa.com.br/investidores/resultadotrimestral/

5. Nuestra cadena de valor

5.1. Colaboradores
5.2. Médicos
5.3. Proveedores
5.4. Sociedad



Colaboradores

Cuidar de quien cuida de las personas es nuestra prioridad. Formamos líderes y creemos que sólo se construye una empresa sólida por medio de la valoración de la diversidad, innovación, emprendedorismo, humanización, modernización, desjerarquización y, principalmente, felicidad de las personas.

Con base en estos valores, invertimos en el desarrollo de nuestros colaboradores, en oportunidades de crecimiento y en la oferta de salarios y beneficios compatibles con el mercado. También les damos atención a las saludes física y psicológica de todos por medio de la actuación de las áreas de Medicina y Seguridad del Trabajo.

36.638

colaboradores por Dasa, Ímpar y GSG sumó en 2020

En 2020, nuestra Red Integrada de Salud, formada por Dasa, Ímpar y GSG, sumó 36.638 colaboradores, todos cubiertos por acuerdos de negociación colectiva, un crecimiento del 9,5% con relación a 2019 (33.451 personas). En el período, contratamos 9.742 personas para actuar en DASA (7.258), Ímpar (2.150) y GSC (334). La proporción entre el salario más bajo y el salario mínimo local de los contratados era del 100%.

Información sobre nuestra plantilla funcional

Categoría	Empleados y otros trabajadores	2018	2019	2020
Género	Hombres	6.688	7.120	7.954
	Mujeres	24.514	26.331	28.684
	Total	**31.202**	**33.451**	**36.638**
Por región y tipo de contrato	Empleados permanentes – Sudeste	23.676	25.071	27.343
	Empleados permanentes - Centro-Oeste	3.117	3.695	4.331
	Empleados permanentes – Nordeste	2.623	2.549	2.718
	Empleados permanentes - Sur	1.786	2.136	2.246
	Total	**31.202**	**33.451**	**36.638**
Por tipo de empleo	Empleados hombres - tiempo completo	3.713	4.035	4.532
	Empleadas mujeres - tiempo completo	9.994	11.201	12.580
	Empleados hombres - tiempo parcial	2.975	3.085	3.422
	Empleadas mujeres - tiempo parcial	14.520	15.130	16.104
	Total	**31.202**	**33.451**	**36.638**

Nuevas contrataciones y rotatividad

Categoría	Tasa de contratación	Tasa de rotatividad
Género		
Mujeres	18%	16%
Hombres	18%	15%
Grupo etario		
Menos de 30 años	29%	23%
Entre 30 y 50 años	13%	12%
Más de 50 años	4%	6%
Por región		
São Paulo	20%	18%
Rio de Janeiro	17%	13%
Sur	24%	22%
Centro-oeste	11%	9%
Nordeste	17%	14%
Total	**18%**	**16%**

Great Place to Work

Great Place To Work.®

Como resultado de nuestras acciones, conquistamos el sello *Great Place to Work* (GPTW) como una de las mejores empresas para trabajar en 2020. La certificación premia a las organizaciones que obtuvieron mejores resultados por medio de una cultura de confianza, alto desempeño e innovación.

La encuesta realizada por GPTW en Dasa alcanzó el 87% de participación, un número superior al promedio del mercado, fruto principalmente del reconocimiento de los colaboradores acerca del valor de nuestras acciones.

En el año, iniciamos la reestructuración de Onboarding Dasa, proyecto cuyo objetivo es crear una cultura de acogimiento para mejorar la jornada del colaborador, proporcionando una visión clara de la experiencia y qué caminos y estrategias apoyarán en su compromiso y motivación. Además, en línea con nuestra estrategia, tratamos el Proyecto Cultura, con foco en el fortalecimiento de un ambiente más colaborativo, ágil y con más autonomía para las personas, y con una visión holística enfocada en el paciente.

Dasa Cuida

Cuidar de las personas es nuestro propósito y cuidar de nuestros colaboradores es una prioridad para nuestra Red Integrada de Salud. Por eso, contamos con Dasa Cuida, programa con vistas al equilibrio, bienestar y acogimiento de nuestros equipos y sus familias que comprende un conjunto de acciones basadas en cinco pilares: espiritual, físico, intelectual, de relaciones y emocional.

Pilares de Dasa Cuida

ESPIRITUAL: meditación, yoga y alianza con Gympass.

FÍSICO: descuentos en exámenes y vacunas, Salud 360º, Livia (plataforma de atención a teleconsultas disponible las 24 horas sin costo para la atención), Octubre Rosa y Noviembre Azul, Desafío 60 y 90 días (iniciativa para promover hábitos más sanos), Gympass y nutrición.

INTELECTUAL: Universidad Dasa, apoyo a la gestión financiera, cuestiones jurídicas y psicológicas, entre otras, por medo de un canal 24 horas.

DE RELACIONES: UAU -descuentos en productos y servicios para disfrutar con la familia y los amigos y acciones en fechas conmemorativas.

EMOCIONAL: salud emocional y telepscicológica, Stop (canal confidencial de acogimiento psicoterápico individual para refuerzo de la autoestima, capacidad de revertir cuadros de violencia y derivación a otras tratativas), Septiembre Amarillo para concientización sobre salud emocional, y Despertando Vidas, programa dirigido al liderazgo que incluye sistema de cuidado completo, que cubre cuatro pilares: actividad física, perfil nutricional, reserva funcional y equilibrio autonómico.

En 2020, el programa contó con 5.423 usuarios de Gympass, 907 colaboradores en tratamiento en el Programa Salud Emocional, 177 llamadas telefónicas al 0800, 371 líderes en el Programa Despertando Vidas y más de 180 mil clicks en UAU.

Diversidad e inclusión

Apunte la cámara del celular al código QR y vea nuestro Manifiesto de Diversidad

En Dasa, creemos que la innovación nace de un ambiente diverso, con diferentes individuos, perspectivas y vivencias. Así, buscamos promover una cultura inclusiva que garantice la equidad y el empoderamiento de talentos diversos unidos por nuestro propósito de ser un ecosistema de salud que encanta y cuida de todas las personas a lo largo de toda la vida de manera integral, inclusiva y sustentable.

En 2020, buscamos fortalecer la cultura de diversidad con revisión de las políticas de área, gestión de metas e indicadores y capacitaciones de los líderes. En el período realizamos 10 capacitaciones sobre liderazgo Inclusivo. El tiempo integra nuestra estrategia y es seguido por el Comité de Diversidad, que sigue las acciones en los grupos de afinidad. El área de Personas y Cultura define y sigue la estrategia, gobernanza, metas y desempeños por la realización de acciones institucionales.

Entre los grupos de afinidad, contamos con EquidadeUP! (EquidadUP), Vozes Negras (Voces Negras), Prisma, Sem Barreiras (Sin Barreras) y Geramix, que integran el programa Diversidasa y tratan acciones continuas. Además, lanzamos en 2020 el Programa Mosaico, de GSC, que también comprende grupos de afinidad y, en Ímpar, el programa Plural.

Nuestro compromiso es reforzado por materiales, como la guía para inhibición de situaciones de discriminación, embestidas sexuales y agresión física o verbal en el ambiente de trabajo. El posicionamiento antidiscriminación es trabajado de forma interna y externa, extendiéndose hasta los públicos que se relacionan con nuestros colaboradores en la línea de frente. A pesar de las medidas, hubo 54 casos de discriminación en 2020, de los cuales 18 fueron procedentes y fueron tratados por medidas correspondientes según la gravedad del evento de acuerdo con la Política de Consecuencias.

Además, actuamos por medio de alianzas con organizaciones como el Instituto Jô Clemente y Rede Cidadão (Red Ciudadano) para la contratación de 32 aprendices, incluyendo formación y seguimiento. También realizamos un proyecto piloto para contratación y formación de personas con discapacidad en alianza con Talento Incluir, que contó con 26 participantes.

En el año, entre las acciones destacadas para valoración de la diversidad están:

- Alianza con Labora Tech para contratación de profesionales 50+ alineados con nuestro propósito.
- Lanzamiento del camino de desarrollo con contenido y capacitaciones sobre diversidad.
- Revisión del modelo de contratación de PCDs, buscando aumentar la asertividad y tasa de éxito.
- Mes de la Diversidad Racial 2020 con capacitación sobre “El Valor de la Diversidad” para Directores, reregistro racial, vacantes con consultoría exclusiva para personas negras y firma de carta de compromisos y alianza con la iniciativa empresarial por la igualdad racial en alianza con la Facultad Zumbi dos Palmares.
- Rueda de conversación sobre diversidad de géneros.
- Planes de salud para cónyuges hombres.
- Comunicación Día del Orgullo LGBTQIA+.
- *Live* sobre Diversidad de Géneros.
- Contratación de 1o personas trans.
- Reuniones del grupo de la coalición para construir la agenda de iniciativas de 2021.

60%

de mujeres en cargos de liderazgo

En 2021, nos adherimos a una serie de compromisos públicos que refuerzan nuestro posicionamiento en pro de la Diversidad y la Inclusión. Entre ellos, la Iniciativa Empresarial por la Igualdad Racial, el Foro de Empresas y Derechos LGBT+, la Coalición Empresarial por el Fin de la Violencia contra Mujeres y la Red Empresarial de Inclusión Social -por la empleabilidad e inclusión de personas con discapacidad. Estamos, además, en proceso para adherirnos a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPs) difundidos por las Naciones Unidas para Igualdad de Géneros, Empoderamiento de las Mujeres (ONU Mujeres) y Pacto Global de las Naciones Unidas.

Para el año, también seguiremos con acciones de combate a la discriminación y al acoso en toda nuestra cadena de valor y con fortalecimiento de los líderes y de una cultura inclusivas por medio de capacitaciones, discusiones y campañas. Pretendemos ampliar aún más nuestras contrataciones de personas con discapacidad y, aunque ya tengamos el 60% de mujeres en cargos de liderazgo, si consideramos todos los niveles, queremos que al menos el 30% de nuestros cargos ejecutivos sean ocupados por mujeres en 2021. Estamos trabajando también para aumentar el número de personas negras en cargos de liderazgo. Como meta para 2021, garantizaremos que al menos el 50% de nuestros jóvenes talentos en programas de pasantía y *trainee* sea negro (negro o pardo).

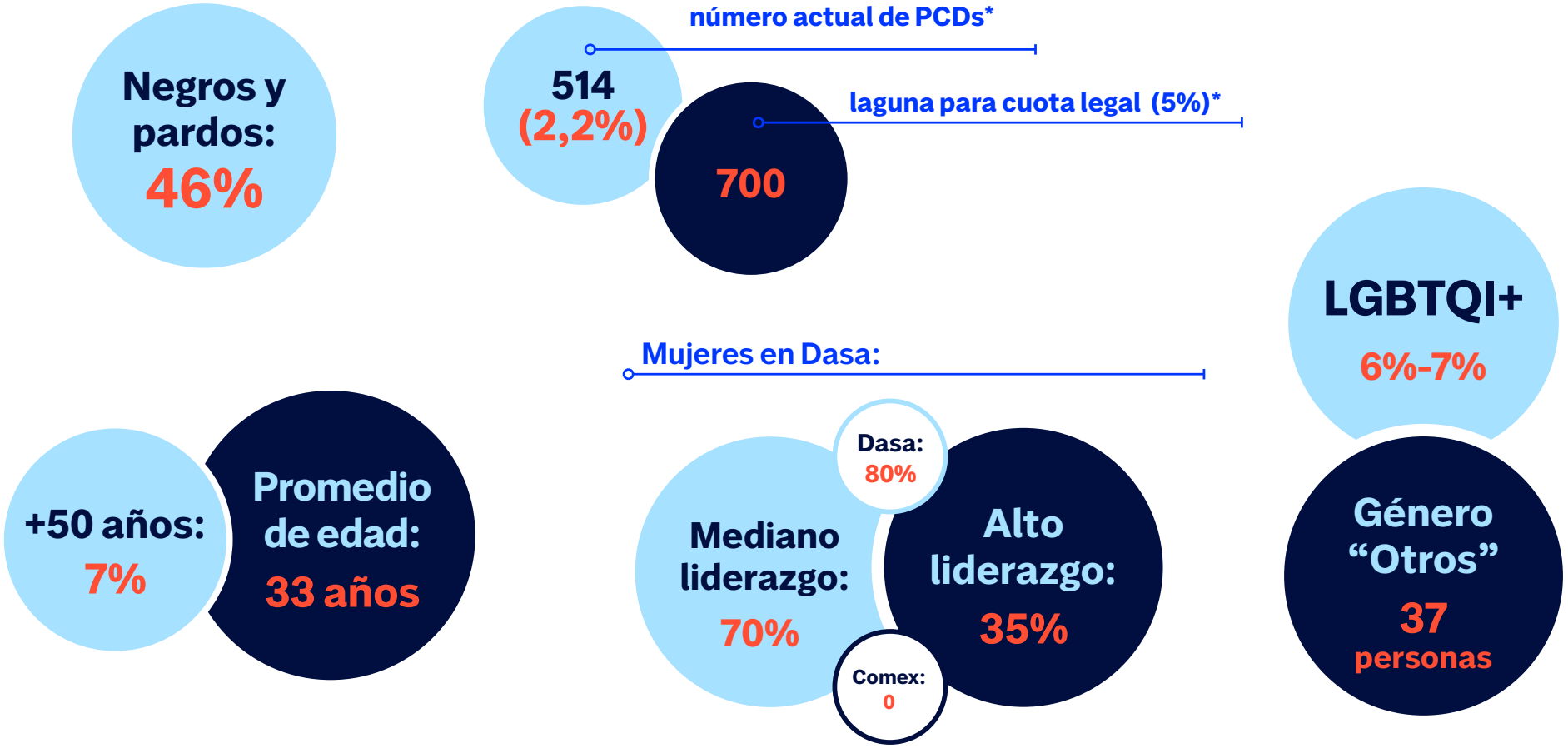
Diversidad en la plantilla de colaboradores

En 2020, también realizamos un estudio demográfico de Dasa. El promedio de edad de nuestros colaboradores es de 33 años (el 7% tiene más de 50 años) y el equipo está compuesto por el 46% de negros o pardos. El total de personas con discapacidad (PCDs) es del 2,2% (554), un alza del 29% con relación a 2019 (eran 430).

Los colaboradores LGBTQI+ suman entre el 6% y el 7%. Las mujeres son el 80% de los colaboradores. Ellas ocupan el 70% de los puestos de jefatura y el 35% de los cargos en el alto liderazgo, ganando espacio sobre 2019, cuando sumaban el 22%. La cantidad de mujeres *trainees* también fue ampliada del 30% al 80% y el proceso de trainees resultó en la contratación de tres personas negras, entre 18 en total, en 2020.

Cabe resaltar que, entre los colaboradores, 2.033 usufructuaron de licencia por maternidad y 91, de licencia por paternidad.

Demografía de Dasa



Universidad Dasa

La Universidad Dasa es el centro de formación de profesionales de nuestra red. Con foco en certificaciones técnicas y desarrollo comportamental, ofrece más de 300 cursos *online y mobile*, más de 70 cursos técnicos, aproximadamente 400 artículos de biblioteca y 300 videos.

En 2020, observamos gran evolución con relación a las capacitaciones, ampliamente difundidos e incentivados. Sumamos 216 mil capacitaciones concluidas en el año, un aumento del 156% con relación a 2019 y de casi el 1.000% en comparación con 2018. Impactamos en 19 mil personas con al menos una capacitación, el 10% más que el año anterior. El promedio fue de seis conclusiones por colaborador (el 88% mayor con relación a 2019), siendo el 83% en la modalidad *on-line*.

Universidad Dasa en 2020*

**Datos referentes a Dasa (diagnósticos).*

A continuación, algunos destacados en 2020:

- **Academia de Liderazgo Dasa:** programa para líderes con diversos módulos de capacitación para desarrollo de competencias, separados por nivel.
- ***Onboarding* Dasa:** brinda todo el conocimiento necesario para que el nuevo colaborador tenga condiciones de realizar su trabajo adecuadamente.
- **Camino de Carrera Dasa:** mapa que establece todas las posibilidades de carrera dentro de la compañía.
- ***Day one* GSC:** brinda todo el conocimiento necesario para que el nuevo colaborador tenga condiciones de realizar su trabajo adecuadamente.
- **Gestión de Desempeño GSC:** programa que tiene como objetivo desafiar, desarrollar y recompensar a colaboradores.
- **Caminos Ímpar:**plataforma desarrollada para que el profesional tenga conocimiento de las posibilidades de desarrollo profesional por medio de la presentación de un mapa completo de cargos y áreas y de las posibilidades de movimiento.
- **Proyecto Capacitar - Nuestro Futuro Ímpar:** programa de capacitaciones que combina clases teóricas con proyectos prácticos para promover el desarrollo de nuevas habilidades y evidenciar las competencias de los colaboradores, preparándolos para ocupar nuevos desafíos en la institución.

En el año, para seguimiento y análisis de las capacitaciones, desarrollamos dos *dashboards*: un Power BI, que está disponible en la plataforma, y otro en el sistema de Democratización de Datos de Dasa (DDD). Por medio de las herramientas, podemos seguir el número de conclusiones de cursos, personas capacitadas, accesos al Portal, y la carga horaria capacitada. También pueden visualizarse los resultados considerando visiones por marca, entidad y regional, entre otros.

Gestión de desempeño

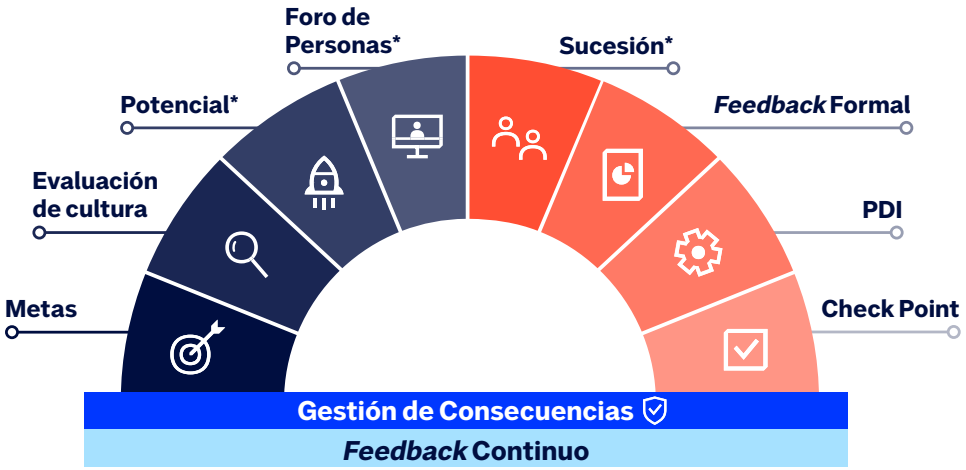
Ante las especificidades de cada frente de nuestra Red Integrada de Salud, cada una tiene un modelo de gestión de desempeño a fin de contribuir al desarrollo de los colaboradores, de identificar y de fomentar el potencial de cada talento. En 2020, el porcentaje de colaboradores que recibieron evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo de carrera fue del 100% en DASA y en Ímpar y del 80% en GSC.

Dasa dispone de un ciclo integrado con todas las etapas para análisis de desempeño pautado por la gestión de competencias y *feedback* continuo que comprende ocho etapas, presentadas a continuación.

100%

fue el porcentaje de colaboradores que recibieron evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo de carrera

Ciclo integrado de competencias de DASA



*Solamente para cargos elegibles

Etapas	Descripción
Metas	La definición de metas se realiza una vez por año para todos los colaboradores.
Evaluación de Cultura	Herramienta de gestión que permite evaluar y medir de modo objetivo y sistematizado si el colaborador tiene adherencia a la cultura de la empresa y cómo cada empleado está desempeñando su papel. Se realiza una vez por año para todos los colaboradores de DASA con más de tres meses. Puede seguir el modelo de evaluación 90°, 180° y 360°, dependiendo del nivel del cargo, y mide la adherencia del colaborador a los valores y comportamientos esperados.
Potencial	Evaluación de potencial por medio de dos criterios: *Learning Agility* y *Hack* Dasa - Perfil Líder de Dasa. Se realiza una vez por año para todos los colaboradores de DASA para especialistas y niveles superiores
Foro de Personas	Identificación de los profesionales por medio de metodología 9box, utilizada para listar los talentos de la empresa.
Sucesión	Identificación, evaluación y desarrollo de talentos para asegurar la continuidad de un liderazgo calificado para todos los cargos clave de la organización.
Feedback Formal	Práctica de *feedback* dividida en dos procesos: a) Formal: perteneciente al ciclo anual de Performe (con *check list* estructurado) en dos etapas a lo largo de cada ciclo. b) Informal: tiene como objetivo estimular la cultura del *feedback* como práctica continua en la empresa.
Plan de Desarrollo Individual	Herramienta que auxilia en el planeamiento de acciones para potencializar y desarrollar comportamientos de acuerdo con la Evaluación de Cultura y Metas. El PDI precisa tener metas de desarrollo que deben ser: específicas, medibles, alcanzables, relevantes y con un plazo para ejecución.
Check Point	Después de seis meses de la Evaluación de Desempeño, el gestor y el colaborador deben conversar sobre: • Progreso de las acciones de desarrollo definidas en el PDI. • Estado de las Metas acordadas. • Expectativas sobre la función actual y próximos pasos de carrera.

El programa de gestión de desempeño de GSC tiene como objetivo Desafiar (definir metas y resultados estableciendo expectativas y foco de GSC en la estrategia de mercado y crecimiento del negocio), Desarrollar (Seguir y evaluar a los colaboradores de forma recurrente con mirada de desarrollo, progresión de carrera y potencial - Capacitación y Desarrollo) y Recompensar (Remunerar y reconocer de forma justa y meritocrática considerando los resultados financieros de GSC y el propio desempeño del colaborador -promociones, planes de carrera, ajustes salariales).

Gestión de desempeño de GSC

OBJETIVOS:

Desafiar | Desarrollar | Recompensar

PROCESO:

Metas: Definición de metas y objetivos por parte de los Directores y Líderes de las áreas

Compartir: Presentar y compartir metas con todos los colaboradores

Seguimiento: Seguimiento y *feedback* constante

Resultado: Cálculo final, consolidación de los resultados y *feedback*

La gestión de Ímpar, a su vez, observa la adherencia a la Cultura desde la admisión hasta toda la jornada del colaborador en la red. Su modelo permite que se tracen programas de gestión de personas de acuerdo con las necesidades de la empresa y de los colaboradores, como: gestión de carrera, aprovechamiento interno, movimientos entre áreas, promociones, feedback, plan de desarrollo individual, capacitación y educación formal, reconocimiento y recompensa, decisión de desvinculación y planeamiento de jubilación.

Gestión de desempeño de Ímpar

- **Autoevaluación:** el colaborador completa la autoevaluación en el portal ImpaRH, oficializa sus notas, reflexiona sobre sus puntos de desarrollo y concluye la autoevaluación antes de la reunión de evaluación.

- **Evaluación del Gestor:** el gestor accede al portal ImpaRH, evalúa el desempeño del colaborador y las necesidades de desarrollo frente a lo que se espera para la función y para los desafíos del área (actuales y futuros a corto y mediano plazos). Al final, concluye la evaluación y agenda la reunión con el colaborador.

- **Evaluación Final:** el gestor y el colaborador se reúnen para realizar la evaluación formal, verificar las notas de cada punto, realizar el *feedback* y construir el plan de desarrollo individual. Al final, ambos aprueban la evaluación.

- **Seguimiento:** El gestor y el colaborador tienen la misión de realizar la gestión del desempeño en el día a día con feedback constante y seguimiento del Plan de Desarrollo Individual (PDI) del colaborador.

Salud y seguridad

En Dasa, disponemos de un sistema de gestión de salud y seguridad del trabajo con cobertura para el 100% de nuestro personal, que comprende políticas, procedimientos de calidad y objetivos bien definidos y a disposición de todos los colaboradores de la Empresa. Todos los formularios son estandarizados y los documentos legales son actualizados anualmente, entre los que encontramos:

- Programa de Prevención de Riesgos de Accidente (PPRA)
- Programa de Control Médico en Salud Ocupacional (PCMSO)
- Informe Anual de los Exámenes Médicos Complementarios
- Plan de Protección de Accidentes con Materiales Perfurocortantes (PPAMP)
- Informe Técnico de Condiciones Ambientales de Trabajo (LTCAT)
- Evaluaciones Ambientales para Productos Químicos Peligrosos
- Documentos relativos a las renovaciones de las CIPAs
- Análisis Ergonómico del Trabajo (AET)
- Mapeo de Riesgos
- Simulacro de Abandono en Emergencias

Además, hay una preocupación constante en la búsqueda de mejoras en los procesos e inversiones en herramientas tecnológicas que ayuden en este trabajo de gestión. Las acciones de las áreas de Medicina y Seguridad del Trabajo (SESMT) cubren todas las demás áreas de la Compañía, técnicas o administrativas, buscando siempre la prevención con la finalidad de eliminar o reducir los accidentes o enfermedades profesionales, así como el cumplimiento de los requisitos legales establecidos por la legislación laboral o por los auditores fiscales.

“En 2020, realizamos 208 capacitaciones de CIPA, incluyendo 33 grupos de brigada de incendio. También tuvimos 535 grupos en integración, 1.153 capacitaciones de bioseguridad y 53 grupos para capacitación en prevención en la manipulación de productos químicos”.

Debido a la diferencia de alcance entre las actividades técnicas y administrativas, dividimos las acciones entre grupos de actividades de mayor riesgo, que incluyen actividades de diagnósticos médicos por análisis clínicos; y actividades de diagnósticos médicos por imágenes, que pueden incluir actividades preanalíticas o en los núcleos técnicos operativos posanalíticos.

La identificación de riesgos sigue los criterios establecidos en las normas legales vigentes. Los riesgos observados en las actividades rutineras de los procesos de producción son evaluados anualmente en la renovación de los documentos legales regularmente durante las inspecciones de seguridad. o esporádicamente durante las investigaciones de accidentes o cuasi-accidentes de trabajo. Los riesgos también son identificados y evaluados con ocasión de los cambios de *layouts* de equipos en las reformas prediales de unidades y también en la confección de documentos legales para fundamentación de adicionales de insalubridad, peligrosidad o riesgo de vida.

Todos los riesgos nuevos identificados cuyos controles aún no se hayan establecido son tratados con la implementación de un plan de acción registrado en el sistema de calidad juntamente con la indicación de los responsables de la ejecución de cada actividad.

Los reportes de peligros ocurren por intermedio de las reuniones de la CIPA, que cuentan con la participación de trabajadores, o por acceso directo a los profesionales de seguridad del trabajo de responsabilidad por el lugar, que promueven la prevención y rápida intervención si es necesario. Los procesos utilizados para investigar accidentes son guiados por el Informe de Investigación de Accidentes de Trabajo (RIAT), también utilizado para investigar los Cuasi-accidentes de Trabajo. Se utiliza el método de los “5 porqués”, además del diagrama de Ishikawa o espina de pescado, diagrama cuya finalidad es organizar el raciocinio en discusiones de un problema prioritario en procesos diversos. En algunos lugares, de acuerdo con exigencias de órganos de certificación, hay también uso del método basado en el Protocolo de Londres, una herramienta que garantiza una investigación y análisis comprensivo y atenta sobre los incidentes clínicos.

Específicamente para las inspecciones de seguridad o para evaluación de insalubridad, peligrosidad o riesgo de vida se usan utilizados *check lists* basados en las normativas legales, como: NR06, NR10, NR13, NR15, NR16, NR20 y NR32. Además, cada regional tiene un e-mail de comunicación con el SESMT, que es divulgado en los procedimientos del sistema de calidad.

También están las reuniones anuales de las Comisiones Gestoras Multidisciplinarias en cada marca en sus regionales para tratar el Plan de Prevención de Accidentes con Materiales Perfurocortantes. Los encuentros cuentan con representantes de diversas áreas y los trabajadores son representados por los vicepresidentes de las CIPAs. Todos los documentos de seguridad quedan a disposición en el SESMT para consulta en cualquier momento.

En total, Dasa suma 235 CIPAs, elegidas actualmente para los establecimientos con más de 20 colaboradores. En los otros establecimientos con menores números de registros, está la formalización de la indicación de Representante Designado de la CIPA. En 2020, realizamos 208 capacitaciones de CIPA, incluyendo 33 grupos de brigada de incendio. También tuvimos 535 grupos en integración, 1.153 capacitaciones de bioseguridad y 53 grupos para capacitación en prevención en la manipulación de productos químicos. Las empresas terceras son responsables de sus propias capacitaciones obligatorias, pero si es necesario, son dirigidas capacitaciones a través de DASA.

Además de las atenciones médicas ocupacionales obligatorias en los ambulatorios de las regionales, también están disponibles a los colaboradores las consultas médicas asistenciales, consultas con nutricionista *online*, atenciones médicas online por la plataforma digital Lívia, y psicoterapia *online* por la plataforma Conexa Saúde, además del Programa Salud 360°, dirigido al cuidado integral de l a salud del colaborador y de sus dependientes. Además, está el Programa STOP, que promueve apoyo a las víctimas de violencia doméstica.

La promoción de la salud es reforzada durante la integración del colaborador, en las capacitaciones periódicas en prevención de enfermedades/accidentes, capacitaciones de cuidados en primeros auxilios, en la Semana Interna de Prevención de Accidentes de Trabajo, en los contactos promovidos por el Programa Salud 360° y en eventos de sensibilización, como la Semana de la Salud.

Ofrecemos también descuentos en vacunas y exámenes. En 2020, realizamos una campaña gratuita de vacunación para prevención de la gripe con extensión a familiares de los colaboradores, en este caso, con subsidios del 20% de los costos.

A pesar de nuestros esfuerzos, en 2020, se registraron 21 accidentes con consecuencias graves, salvo muertes, con una tasa de 0,58, y 455 accidentes que resultaron en comunicación obligatoria, un índice de 12,47, considerando las 36.487.115 horas trabajadas. Considerando el total de horas, el índice se encuadra en la categoría “muy bueno”, de acuerdo con los parámetros de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que dispone sobre los niveles: Muy Bueno, Bueno, Regular y Muy Malo.

En GSC, debido a la naturaleza de las actividades, hay bajo riesgo relacionado con la salud y seguridad, ya que aproximadamente el 80% de la población actúa en monitoreo del cuidado de los usuarios. El Mapa de Riesgo de GSC detectó solamente riesgos ergonómicos relacionados con vicios posturales y/o postura inadecuada en las estaciones de trabajo y posible estrés auditivo para el equipo de telemarketing.

En este sentido, hay un comité de salud del Programa “Bem me quero” (Me quiero bien), que cubre apoyo psicológico, gestión de salud y meditación para los colaboradores. Con relación a la seguridad del trabajo, está el Comité de la CIPA que se reúne mensualmente. En 2020, se identificaron tres casos de enfermedades como Depresión, Síndrome de Pánico y Ansiedad. Para estos casos, se reúne la documentación en historia clínica de la información de salud y se deriva a especialistas, como psiquiatra o psicólogo del plan médico. Después, se solicitan devoluciones de los tratamientos realizados, así como seguimiento para nuevas orientaciones.

80%

de la población actúa en monitoreo del cuidado de los usuarios

Por último, en la red Ímpar, aunque no haya un sistema formal de gestión de salud y seguridad, cada unidad sigue los procedimientos legales que incluyen el Programa de Control Médico en Salud Ocupacional y el Programa de Prevención de Riesgos de Accidente. Además, contamos con equipos de salud y seguridad (médicos, enfermeras, ingenieros y técnicos de seguridad) en todos los hospitales, que realizan análisis de riesgos, preparan documentos legales y efectúan inspecciones de lugares de trabajo.

En el período, hubo 260 accidentes de trabajo de comunicación obligatoria. Todo accidente es comunicado al equipo de seguridad del trabajo y se llevan a cabo investigaciones, que resultan en informes, cuyos datos se presentan a la CIPA, y están disponibles para consulta. A partir de ahí, se elaboran planes de acción para evitar nuevos eventos y también realizamos capacitación en la integración de nuevos colaboradores, en los comités de CIPA y actuamos en la formación de brigadistas voluntarios.

Además de plan de salud para todos los colaboradores y dependientes, contamos con el Programa Viva Bien, que cuenta con apoyos psicológico, social, financiero y jurídico para todos los colaboradores. Adicionalmente, en 2020 iniciamos la implantación de Salud 360, administrado por GSC, a para los colaboradores de la red Ímpar para crear procesos integrados y mejora de métodos de trabajo y de indicadores, así como implantación de telepsicología.

Médicos

Sumamos médicos, científicos, investigadores, estudiosos y generadores de descubrimientos para la salud y la medicina

Los 7.364 mil médicos de todos nuestros frentes, incluyendo cirujanos de renombre, están en constante evolución para darles a los pacientes el mejor acogimiento humanizado sin dejar de utilizar las técnicas modernas ni los exámenes de punta. Nuestro foco es llevar cada vez más tecnología para mejorar la relación médico-paciente y nuestra estructura de Red Integrada de Salud permite hacerlo.

En 2020, invertimos en la profundización educativa de los médicos por medio de Dasa.Educa. La plataforma tiene como propósito generar y fomentar conocimiento para el sector de salud. En el año, promovemos charlas, lives y clases con otros médicos sobre temas como combate al COVID-19, diferentes especialidades médicas y gestión en salud. Fueron 181 clases, con promedio de permanencia de 52 minutos, 44 mil inscriptos, de los cuales 33 mil eran médicos, y 16 mil participantes, de los cuales 5.500 eran médicos.

También incentivamos trabajos científicos, publicaciones en revistas y estudios clínicos. Sumamos médicos, científicos, investigadores, estudiosos y generadores de descubrimientos para la salud y la medicina e insistimos en compartir ese conocimiento con la sociedad, en especial con la comunidad médica, siempre impregnados de nuestra visión de ser agentes transformadores de la salud brasileña. Conozca nuestras iniciativas en Contribuciones al futuro de la salud.

Adicionalmente, disponemos del Núcleo de Asesoría Médica (NAM), que tiene como objetivo apoyar al médico en el proceso de diagnóstico, compuesto por médicos especialistas de Patología Clínica y Diagnóstico por imágenes, que son la base de nuestro conocimiento. Realizamos, además, los Comités de Especialidades Estratégicas, que tienen periodicidad mensual. Se trata de foros de debate entre los médicos especialistas de Dasa, que resultan en la elaboración de prácticas de trabajo y protocolos, introducción de nuevos exámenes, análisis de publicaciones, metodologías y novedades de los congresos.

“Contamos con más de 7 mil médicos en nuestros frentes, para los que invertimos en profundización educativa y en tecnologías para la constante mejora de la relación médico-paciente”.

Telemedicina

El Gobierno Federal sancionó en abril de 2020 el uso de la telemedicina durante el período de la crisis de COVID-19. Bien antes, nosotros ya trabajábamos en el formateo de la consulta a distancia buscando un modelo que redujera la ida innecesaria de personas a los hospitales y guardias para evitar aglomeraciones y sobrecarga del sistema.

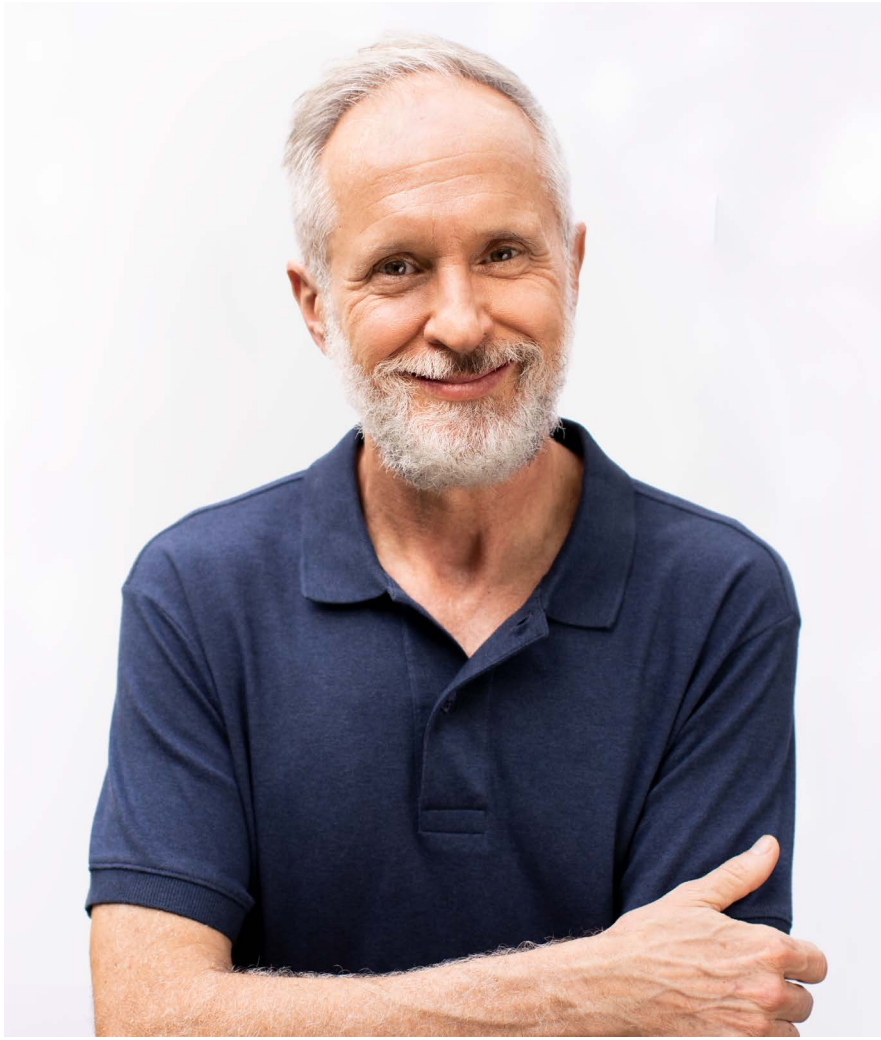
Con médicos capacitados, priorizamos a la población de más de 60 años con servicio de Central 24 horas y 7 días por semana, y reforzamos el equipo de atención de teleconsultas. Solamente en 2020, sumamos 20.780 teleconsultas, un promedio de 1.732 por mes, con un equipo compuesto por 572 profesionales de la red de cuidados. Por medio de la aplicación Lívia Saúde, plataforma de consulta on-line coordinada por nuestras tres empresas, logramos expandir este formato.

Proveedores

Nuestra cadena de suministro está formada por diferentes tipos de proveedores de acuerdo con cada frente de actuación; el 95% de los aliados contratados en el ámbito local, es decir, que tienen unidades en el territorio brasileño.

En GSC, está compuesta por proveedores de tecnología e infraestructura, servicios médicos y emergencias de salud, constituidas por empresas que brindan apoyo de ambulancias privadas para situaciones de emergencia de pacientes. El frente de Atención Domiciliaria dispone de cuatro grupos principales de proveedores externos: Materiales y Medicamentos, formado por farmacéuticas y empresas productoras de materiales médico-hospitalarios que se utilizan en el tratamiento de los pacientes en atención domiciliaria; Servicios Médicos, que incluye médicos aliados que ofrecen consultas y atención a los pacientes de GSC; Equipo Multidisciplinario, formado por nutricionistas, enfermeros, fisioterapeutas, psicólogos y terapeutas ocupacionales que visitan a los pacientes en atención domiciliaria; y Muebles y Gases, que consiste en el suministro de muebles adaptados para pacientes en atención domiciliaria y gases para uso médico-hospitalario, como el oxígeno.

En Dasa y en la Red Ímpar, a su vez, la cadena de valor está compuesta por los grupos: Materiales y Medicamentos, formado por farmacéuticas empresas productoras de materiales médico-hospitalarios que se utilizan para colecta y procesamiento de exámenes; Marketing; CRM y logística, que incluye la flota de atención tercerizada en algunas regionales y transporte de exámenes para procesamiento en NTOs, además de proveedores de infraestructura.



La pandemia trajo adaptaciones al proceso de gestión de proveedores en 2020. Ampliamos nuestra cadena con la inclusión de nuevos aliados, principalmente de EPIs y materias primas. Fuimos veloces en encontrar players menores, que contribuyeron a nuestro abastecimiento y, a fin de 2020, sumamos 12 proveedores relevantes; los *players* menores son responsables del 80% de nuestros insumos.

En diagnósticos, sumamos seis mil proveedores activos: desde materiales hasta equipos de resonancia magnética. Las políticas de homologación se basan en el menor riesgo. Actualizamos anualmente documentos de registro y, para los más críticos, hacemos otros análisis.

Las negociaciones y contrataciones provienen de las necesidades identificadas por las áreas y pueden ser tanto un servicio cuanto un material. El proceso de contratación del proveedor lo realiza después del proceso de negociación el área de Compras e incluye validación técnica y hacer efectiva la contratación por medio de un pedido de compra o contrato jurídico. En nuestro sistema constan todas las políticas y procedimientos de este flujo, disponibles para toda la Compañía.

En los contratos, disponemos de cláusulas laborales, de derechos humanos y ética rígidas para los proveedores, que deben seguir nuestras prácticas y conductas anticorrupción. Nuestro equipo de calidad lleva a cabo periódicamente la auditoría de esas empresas y analizamos también tópicos específicos como diversidad y casos de discriminación de aliados. Además, cabe resaltar que diseminamos nuestro compromiso con la erradicación del trabajo infantil, del trabajo obligatorio y forzado, en el combate a toda forma de discriminación, en la explotación sexual de niños y adolescentes y en la preservación y el respeto al medio ambiente en toda nuestra cadena de valor.

Además, el 100% de los profesionales de seguridad patrimonial es tercerizado. Dasa tiene contrato con GPS, la empresa de seguridad más grande de Brasil, y exige el cumplimiento de sus directrices y capacitación para todos los de seguridad que actúan en el ecosistema. Las capacitaciones abordan cuestiones relacionadas con derechos humanos, truculencia, abordaje físico y armamentos, entre otros aspectos de seguridad, y la gestión de los terceros la realiza el área específica de Seguridad Patrimonial.

En 2020, lanzamos el Programa Top 10 proveedores, de excelencia en suministros, para reconocer a los mejores aliados. Para elegir a los vencedores, medimos mensualmente cuatro pilares: nivel de servicio, adherencia de las condiciones comerciales, base de registro actualizada y documentación correcta.

Social

Nuestro sueño es transformar la salud en Brasil. Entendemos el potencial para mejoras y buscamos fomentar para las poblaciones en situación de vulnerabilidad social el acceso a consultas, exámenes y coordinación de cuidado, complementando así posibles lagunas en la salud pública para contribuir a la mejora de la calidad de vida y longevidad de la población.

A continuación, se detallan las principales iniciativas de impacto para la sociedad.

Apunte la cámara del celular al código QR y obtenga más información sobre el proyecto ADN de Brasil en una publicación del noticiero Jornal Nacional

ADN do Brasil

Una de nuestras principales contribuciones al futuro de la medicina y a la sociedad brasileña es el proyecto ADN de Brasil, que iniciamos por medio de nuestra vertiente GeneOne, de excelencia genómica, y de la coordinación de la Dra. Lygia Veiga Pereira, de la Universidad de São Paulo. Ante el mestizaje y la diversidad brasileños, la propuesta es realizar la secuenciación de genoma completo de la población brasileña.

Los principales objetivos del proyecto son: incluir a la población brasileña en investigaciones genómicas, entender el impacto de variantes genéticas en diferentes características de la población, y también entender la evolución de los brasileños desde 1500.

Para eso, la población inicial del proyecto es representada por los individuos del Estudio Longitudinal de Salud del Adulto (ELSA), mayor estudio epidemiológico de Brasil, conducido por seis diferentes universidades federales en Brasil. Se seguirá a 15.105 individuos con evaluaciones periódicas de salud, con amplio banco de datos clínicos, de laboratorio y relacionados con los eventos de salud. Esta etapa, que comprende la alianza entre ADN de Brasil y ELSA, es liderada por el Dr. Paulo Lotufo, también de la USP.

El apoyo de Dasa comprende la realización de la secuenciación de genomas completos en conjunto con otros apoyadores, como GoogleCloud e Illumina. Participaremos con aporte total de 3 mil genomas completos y aporte parcial de los 12 mil restantes para completar el banco de datos genómico más grande del país. En 2020, secuenciamos más de 2 mil muestras de diferentes cortes de población que componen el proyecto. El valor estimado de nuestra inversión es de aproximadamente US$ 4,4 millones.

Apoyo a la salud pública en el combate al covid-19

Ante la pandemia de COVID-19 y de nuestro potencial de impacto, sustentado por nuestro ADN en innovación y capilaridad, no medimos esfuerzos para contribuir a la salud pública y a la sociedad en el combate a la pandemia.

R$ 60 millones

a iniciativas de gran impacto

Destinamos R$ 60 millones a iniciativas de gran impacto social, entre ellas, el Centro de Diagnóstico de Emergencias (CDE) en alianza con el Ministerio de Salud para la donación de recursos humanos e infraestructura para procesamiento de hasta 3 millones de exámenes RT-PCR para detección de COVID-19 al Sistema Único de Salud (SUS). En el año, los tests realizados vía CDE representaron el 27% del total de exámenes realizados por la salud pública en Brasil. También destinamos cerca R$ 7 millones a la apertura de 120 camas en Rio de Janeiro y en el Distrito Federal. Vea más información en el capítulo COVID-19.

Vacuna contra el COVID-19

En el año, nuestra actuación en el combate al COVID-19 e impacto para la sociedad fue coronada, además, por una alianza con la empresa Vaxxinity (división de la estadounidense United Biomedical) para conducir en 2021 una investigación clínica para una vacuna de segunda generación contra el COVID-19 en Brasil.

Con inversiones en el orden de R$ 14 millones, el estudio comprenderá el reclutamiento de 1.500 personas por medio de nuestra base de datos, para tests de las fases II y III para contribuir al impulso de la vacunación de la población brasileña.

Vea más información en el capítulo COVID-19.

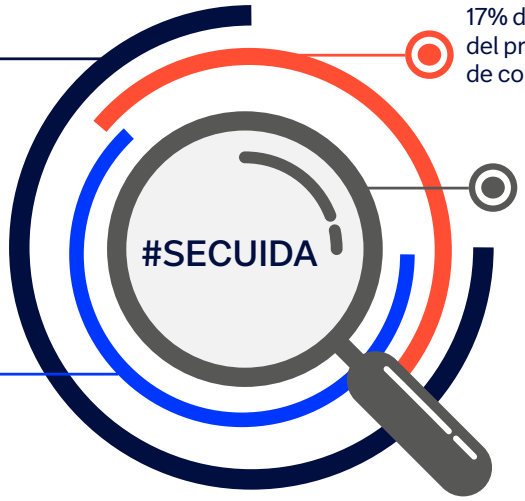
#CUÍDESECONNOSOTROS

Apunte la cámara del celular al código QR y obtenga más información sobre #CuídeseConNosotros

Con el objetivo de llevar más salud a la sociedad, contamos con el proyecto #cuídeseconnosotros y, en 2020, decidimos ejecutar un piloto como aprendizaje para posteriormente escalar el modelo. Realizamos la atención vía central de salud 24 horas y seguimiento médico durante el período de 10 meses. Atendimos 43 pacientes de COVID-19 y extendimos nuestra actuación a otras especialidades relacionadas con la salud.

Al fin de 2020, realizamos la replanificación del piloto para coordinación de cuidado para colaboradores y familiares de alumnos de la ONG Gerando Falcões en tres municipios de la región del Alto Tietê, en São Paulo (Poá, Ferraz de Vasconcelos y Suzano). Llegamos a siete comunidades y a 1.550 niños y jóvenes, además de 150 colaboradores. También mapeamos 6.600 personas en potencia para “cuidar”.

A partir de los resultados obtenidos, analizamos nuestros aprendizaje y oportunidades de mejora y estipulamos metas para 2021. También buscamos alianzas con empresas y organizaciones no gubernamentales para ampliar nuestra actuación, cuyos desenlaces se realizarán y sus seguimientos se efectuarán el año que viene.



580 **Participantes captados**
100% de forma presencial

98 **turnos sacados**
17% de los participantes del programa con turno de consulta

47 **consultas vía telemedicina**
realizadas para garantía del compromiso con la Red Primaria

69 **llamadas a la Central 24 horas**
12% de los participantes en contacto con la central

R$ 40 mil invertidos, equivalentes a R$ 68,97 per cápita

Inversiones totales de apoyo a la sociedad en 2020

Aproximadamente **R$ 60 milliones** de capital propio destinados:

R$ 10,7 milliones para el Centro de Diagnóstico de Emergencias (CDE)

R$ 4 milliones para donación de 10 camas de UTI (Distrito Federal)

R$ 350 mil para donación de 10 mil teleconsultas a la ONG Gerando Falcões

R$ 2,7 milliones para reapertura de 110 camas para tratamiento de COVID-19 del Hospital São Francisco (Rio de Janeiro)

R$ 26,6 milliones para el Proyecto ADN de Brasil

R$ 108 mil para contratación de técnicos de enfermería (Rio de Janeiro)

R$ 14 milliones para investigación de segunda generación de la vacuna contra COVID-19

6. Gestión eficiente de recursos

6.1. Recursos naturales
6.2. Gestión de emisiones

Por la naturaleza de los negocios, el sector de salud tiene potencial para provocar impactos en el medio ambiente, principalmente por la generación de residuos sólidos y efluentes, pero también por el consumo de recursos naturales y la emisión de gases de efecto invernadero (GEI).

En este contexto, reconocemos nuestra responsabilidad sobre la preservación ambiental y tratamos iniciativas de gestión y mitigación de impactos. Para eso, disponemos de una Política de Medio Ambiente, así como de los procedimientos y el Plan de Gestión de Residuos de Servicios de Salud (PGRSS), disponibles en nuestro sistema interno de calidad: el SQDasa. Los documentos son actualizados y revisados periódicamente por el área de Medio Ambiente y puestos a disposición para consulta y acceso de todos.

Entre los procedimientos instituidos están: gestión de residuos, gestión de efluentes, manejo arbóreo, monitoreo de ruido ambiental, cumplimiento de las demandas legales y licenciamiento ambiental. Nuestras acciones también incluyen mejora del design de los equipos producidos por la empresa, sustitución de materiales ineficientes, estímulo al reciclado y a la responsabilidad en nuestra cadena de proveedores con estímulo para que respeten a la naturaleza y adopten abordajes innovadores para menor impacto ambiental.

Recursos naturales

Con relación al consumo de energía, estamos migrando del mercado cautivo al mercado libre (ML) de energía, que ofrece la opción de elección sobre la fuente generadora de energía eléctrica. Actualmente, el 100% de nuestras unidades que están en el mercado libre consumen solamente energía proveniente de fuentes renovables. Además de la optimización de costos, la medida reduce las emisiones de dióxido de carbono (CO_2).

En 2020, tuvimos 23 unidades que migraron al mercado libre y tuvieron una reducción del 10% del costo en comparación con el mercado cautivo, lo que llevó a evitar que se enviaran más de 2 mil toneladas de CO2 a la atmósfera. En 2021, prevemos la migración de 68 unidades más, lo que debe generar una economía de R$ 5,9 millones anuales.

Mayor eficiencia y reducción de emisiones

Entre los destacados del año está el inicio de un proyecto de generación distribuida (GD), que consiste en la instalación de puntos para generación propia de energía de fuentes renovables. Por medio de contrato de 10 años con dos proveedores de GD, construiremos 17 usinas solares, que, sumadas, tienen una potencia de 12 MWp y capacidad para generar 1,6 GWh/mes, y estarán conectadas a 17 distribuidoras de energía.

Las usinas solares servirán a 336 unidades propias de las 610 en operación, de todas las regionales de Dasa, que no se califican para participar en el Mercado Libre de Energía. El proyecto fue aprobado en octubre de 2020 y se encuentra en fase de implantación de las usinas fotovoltaicas, cuya previsión de inicio de operación es noviembre de 2021.

El formato de contrato consiste en el arrendamiento de las usinas en los que las inversiones planeadas para la implantación de las usinas (locación de terrenos, financieros y tecnológicos) son de responsabilidad de las contratadas: E1 Energias Renováveis S.A. y Engie Geração Solar Distribuída S.A. Los recursos humanos comprenden todo el equipo de infraestructura, compras y planificación de DASA, así como el equipo de Comerc, empresa especializada en soluciones de energía eléctrica.

Para 2021, prevemos 68 unidades de Dasa migradas al Ambiente de Contratación Libre (ACL) con una economía esperada de R$ 5,9 millones. Con la implementación de las 17 usinas, se espera una reducción del 27% del costo de energía resultante de la generación de las usinas solares arrendadas.

Junto a los proyectos energéticos, trabajamos en la automación de maquinaria de las unidades para desconectar equipos ociosos, tornando el uso más eficiente, y en la sustitución de aparatos por nuevas tecnologías que tengan menor consumo de energía eléctrica.

Con relación al consumo total de energía, en 2020 tuvimos una disminución del 9% con relación al año anterior, pasando de 90.063 MWh a 82.203 MWh. El principal motivo fue el efecto del COVID-19, que provocó el cierre temporario de algunas unidades y reducción de horario de funcionamiento de otras.

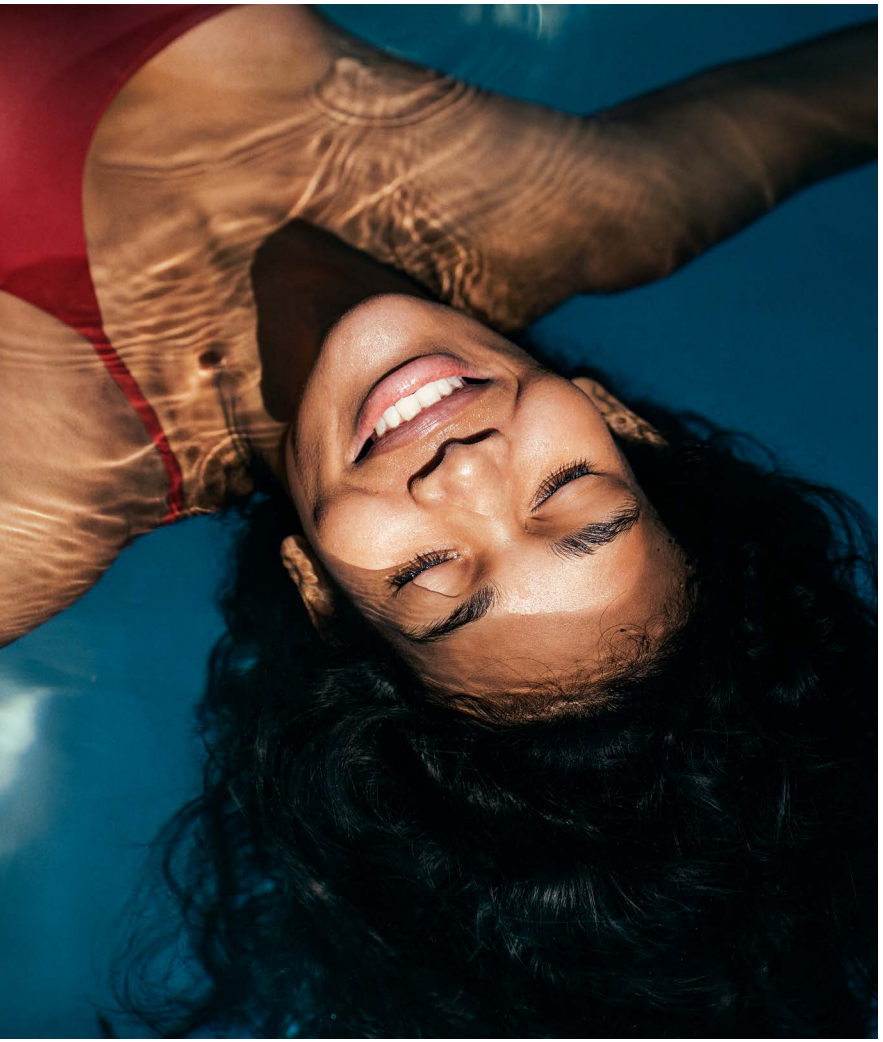
“Iniciamos un proyecto para construir 17 usinas solares que, sumadas, tienen una potencia de 12 MWp y capacidad de generar 1,6 GWh/mes, y que servirán a 336 de nuestras unidades propias”.

Proyecto Bosque Sustentable

Además de proyectos e iniciativas estructurantes, nuestras unidades también tratan acciones relevantes que contribuyen a nuestra gestión. El Hospital Santa Paula, en São Paulo, hizo un análisis minucioso de las fuentes de emisión de carbono y del consumo de energía eléctrica y de gas, además del destino dado a los residuos. El estudio señaló que la totalidad de gases emitidos durante un año fue de aproximadamente 400 toneladas de CO_2.

Para compensar parte de esta emisión, el hospital creó el proyecto Bosque Sustentable en un área de 7 mil metros cuadrados en la ciudad de Porto Feliz, interior del estado de São Paulo. Ya se plantaron más de 1.000 mil árboles de más de 50 especies diferentes originarias de la Mata Atlántica para compensar su huella de carbono y también contribuir a la valoración de la biodiversidad.

El Santa Paula es el primer hospital privado brasileño que mantiene una iniciativa como esta capaz de beneficiar no sólo a los colaboradores sino a toda la población.



Agua

Dasa consume 292,5 mil metros cúbicos de agua por año, el equivalente a 120 piscinas olímpicas. Actualmente, tenemos iniciativas puntuales con relación a la economía de agua en nuestras unidades, pero planeamos un proyecto más amplio con foco en el control de pérdidas y de desperdicio.

En nuestra red de hospitales, cabe destacar el Hospital 9 de Julho, en São Paulo, que logró reducir el 5% el consumo de agua en 2020. Además, desde 2019 se realizan la captación y el reúso de agua de lluvia en el Núcleo Técnico Operativo (NTO).

Pretendemos expandir el sistema de reúso a otros NTOs y demás unidades. También estamos previendo el cambio de canillas y descargas de los inodoros para 2021, teniendo como objetivo una reducción del 20% del consumo de agua. La reducción del consumo de agua en 2020 fue del 2%. El total consumido fue de 292.421,94 m^3 contra 299.762,83 m^3 en 2019.

Tanto en Dasa como en la red Ímpar, el agua proviene de las concesionarias locales y de camiones cisterna y su descarte ocurre por medio de las mismas concesionarias. Para 2021, hay diversos proyectos en fase de implementación, como reúso de agua de descarte y telemetría en los hidrómetros de las unidades, así como contratación de equipos que encuentren pérdidas para identificar posibles divergencias en el patrón de consumo de las unidades.

Residuos

Con relación a la gestión de residuos, seguimos con rigor la legislación vigente y buscamos activamente la homologación de soluciones que contribuyan a la mitigación de impactos de residuos provenientes de nuestras actividades.

En 2020, sumamos 11.808 toneladas de residuos generados, el 22% inferior a 2019, cuando el total fue de 15.231 toneladas. De este total, el 54% se envió a vertederos sanitarios, el 3% se envió a reciclado y el 23% se recogió como material infectante*.

Entre nuestras acciones, compramos papeles con el sello FSC (Forest Stewardship Council) en algunas marcas en Rio de Janeiro y en São Paulo, lo que garantiza que la materia prima proviene de técnicas de manejo forestal responsables. También iniciamos en 2020 la adquisición de embalajes biodegradables para unidades en esos estados y realizamos el reciclado de alcohol y xilol por medio de una empresa tercerizada que transforma el residuo en solvente. Además, trabajamos en un proyecto piloto de reciclado de vasos reciclables en São Paulo. Adicionalmente, desde 2012 donamos los materiales reciclados generados en el Núcleo Técnico Operativo y en el Almacén de Rio de Janeiro a la Asociación de Recolectores de Residuos del Vertedero Metropolitano de Jardim Gramacho (ACAMJG), en Duque de Caxias (Rio de Janeiro). El volumen consolidado desde 2012 llega a 768 toneladas, contribuyendo así a la generación de ingresos de 1,5 mil recolectores de residuos y no impactando en vertederos sanitarios.

En los laboratorios de anatomía patológica, en junio de 2020 iniciamos el descarte de los tubos de material biológico en recipientes lavables, impermeables y resistentes al transporte. Con la reutilización de esos recipientes, provistos e higienizados por la empresa de recolección, tuvimos reducción del 71% con el insumo por mes.

También realizamos acciones puntuales, como recaudación de tapas plásticas en las unidades de atención. Las tapas recaudadas son donadas a un asilo situado en la región de Curitiba que vende las tapas para comprar pañales geriátricos.

Para los próximos años está previsto el monitoreo de esos indicadores de forma integrada como ecosistema.

**Datos referentes a Dasa (diagnóstico) y Red Ímpar.*

Gestión de emisiones

En 2020, con apoyo de una consultora externa especializada, realizamos nuestro primer inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) con base en la metodología del GHG Protocol. Los datos obtenidos abarcan todas las operaciones de Dasa, GSC e Ímpar, y de sus respectivas unidades en el territorio brasileño. También se incluyeron las operaciones realizadas en instalaciones de terceros, a ejemplo de algunos de los Núcleos Técnicos Hospitalarios (NTH).

En términos de representatividad, las emisiones del grupo Dasa están concentradas en el Alcance 1 con 21,7 mil tCO_2e3 y en el Alcance 2 con 8,04 mil tCO_2e. Las emisiones de Alcance 3 tienen baja representatividad: corresponden a 343 tCO_2e. Para el año que viene, el objetivo es actuar en la reducción de estos indicadores por medio de iniciativas que comprenden, por ejemplo, la priorización de energía de fuentes renovables.

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

Alcance 1	Emisiones de tCO_2e	Emisiones de CO_2 biogénico
Combustión móvil	407,100	279,270
Combustión estacionaria	937,213	11,808
Residuos sólidos y efluentes líquidos	125,668	-
Fugitivas	20.234,341	-
Total de emisiones Alcance 1	**21.704,322**	**291,078**

Alcance 2	Emisiones de tCO_2e	Emisiones de CO_2 biogénico
Adquisición de energía eléctrica	8.044,690	-
Total de emisiones Alcance 2 (localización)	**8.044,690**	**-**

Alcance 3	Emisiones de tCO_2e	Emisiones de CO_2 biogénico
Viajes de negocio	343,702	0,099
Total de emisiones Alcance 3	**343,702**	**0,099**

Créditos

Dirección de Estrategia, Jurídica, ESG y Sustentabilidad
Sergio Ricardo
Fabio Cunha
Raquel Soares
Lílian Mendes
Bruna Loures

Dirección de Comunicación, Contenido y Marca
Allan Macintyre
Mariana Karrer
Marina Machado de Souza

Consultoría del proyecto
Odete Fernandes Freitas (BRA Certificadora)
Roberta Pegas (ESG Legacy)

Consultoría de marca
Tátil Comunicação

Consultora Arcadis:
Coordinación:
Giuliana Netto
Consultoría GRI:
Nadja Costa
Contenido editorial:
Bárbara Calache
Dirección de Arte y Design:
Laura Camilo
Fotografía:
Acervo de Dasa y material producido por Skyline Films Brasil*

*Autorización de uso de imagen cedida por Lacus Energia y Enerside.

DSDA