Lusíadas

2023

Relatório **de sustentabilidade**



Índice

1. Sobre o relatório p. 03
2. Mensagem do CEO p. 04
3. O ano em destaque p. 06
3.1 O contexto económico p. 07
3.2 O setor da saúde em Portugal p. 08
3.3 A Lusíadas Saúde em números p. 09
4. A Lusíadas Saúde p. 12
4.1 A Lusíadas Saúde em 2023 p. 15
4.2 A nossa visão, missão e valores p. 17
4.3 A nossa estrutura societária e modelo de governo p. 19
4.4 O nosso modelo de governo para a sustentabilidade p. 20
5. Cuidamos do Futuro
O compromisso da sustentabilidade p. 21
5.1 A estratégia de sustentabilidade p. 22
5.2 A materialidade e contributo para os ODS p. 23
5.3 A gestão de risco p. 26
5.4 O envolvimento de stakeholders p. 28
5.5 A cultura, a conduta e o comportamento ético p. 31
5.6 A sustentabilidade financeira p. 33
6. Cuidar das pessoas p. 34
6.1 Os profissionais Lusíadas p. 35
6.2 O compromisso com os nossos clientes p. 44
6.3 O envolvimento com a comunidade p. 57
7. Proteger e cuidar do Planeta p. 65
7.1 A pegada de carbono e a eficiência energética p. 68
7.2 A gestão de resíduos, do desperdício e de materiais perigosos p. 70
8. Anexos p. 78

01

Sobre o relatório

Dando continuidade ao seu compromisso de transparência, o Grupo Lusíadas Saúde (doravante Lusíadas Saúde ou Grupo) apresenta o seu quinto Relatório de Sustentabilidade, que engloba informação referente ao período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2023. Com periodicidade anual, visa divulgar a informação e o desempenho da Lusíadas Saúde em matéria de sustentabilidade, a todos os seus stakeholders.

A informação publicada ao longo do Relatório diz respeito ao Grupo Lusíadas Saúde considerando todas as suas empresas/entidades – Lusíadas, SGPS, S.A. – Lusíadas S.A., Lusíadas Algarve S.A., CLISA – Clínica de Santo António S.A., Clínica Médico-Cirúrgica de Santa Tecla S.A., Lusíadas ACE, Lusíadas Parcerias Cascais S.A., LLDC – Lusíadas Logistics Distribution Center, S.A., Hospital Monsanto Unipessoal, Lda., Mendonça & Vaz – Gestão e Saúde S.A., Associação Lusíadas Knowledge Center – Health Education and Research –, e sempre que se justifique é indicado o âmbito específico a que a informação diz respeito.

O Relatório de Sustentabilidade da Lusíadas Saúde foi elaborado em conformidade com as normas GRI (Global Reporting Initiative) Standards, versão 2021, destacando a abordagem de gestão, o desempenho e as principais iniciativas implementadas relativos aos (11) temas materiais da Lusíadas Saúde (Materialidade e contributo para os ODS). Além da informação relatada ao longo do documento, inclui-se uma tabela de resumo de conteúdos GRI - Tabela GRI.

O relatório foi publicado a Setembro de 2024, e está disponível em formato digital, podendo ser consultado no site da Lusíadas Saúde, em português.

A informação financeira e de gestão da Lusíadas Saúde pode ser consultada no Relatório Integrado do Grupo Vivalto Santé.



Questões e/ou sugestões relacionadas com o Relatório de Sustentabilidade, bem como outros esclarecimentos sobre a abordagem de gestão à sustentabilidade da Lusíadas Saúde devem ser dirigidos à Direção de Sustentabilidade, através do seguinte contacto:

sustentabilidade@lusiadas.pt

Mensagem do CEO

Estimados Colaboradores, Clientes, Parceiros e Acionistas,

Os contextos exigentes são exímios em pôr à prova propósitos e compromissos. Afiguram-se como pontos de pressão, nos quais a superação, a ambição e o empenho são fatores cruciais para os resultados e impacte gerado.

Os últimos anos têm sido pródigos nesta exigência extrema, a nível macro, mas também no próprio Grupo Lusíadas Saúde. O mundo está hoje mais complexo e mais instável, sob o peso de agudas tensões geopolíticas e financeiras. Internamente, respondemos e continuamos a responder a estas exigências com a excelência dos nossos profissionais e com a qualidade e inovação dos nossos cuidados de saúde. O nosso propósito e compromisso por um mundo saudável emergem mais fortes, a cada dia, alinhados com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 das Nações Unidas.

2023 foi um ano decisivo neste caminho de superação. Um ano de avultado peso histórico, com a celebração dos 25 anos de atividade do Grupo Lusíadas Saúde. E determinante nos primeiros passos de uma nova era, com o primeiro ano de atividade do novo acionista Vivalto Santé, que nos impulsiona a ir ainda mais longe na forma como cuidamos das Pessoas, do Planeta e do Futuro.

Ao longo do ano, concretizámos e aprofundámos estes cuidados em ações consistentes e projetos inovadores – plenamente integrados na nossa estratégia de Sustentabilidade –, que reforçam as nossas respostas junto de públicos mais vulneráveis e melhoram a proteção dos recursos naturais.



Queremos um mundo saudável e sabemos que só em "aldeia", em rede, podemos fazer mais e melhor, de forma mais eficaz e multiplicadora de impacte.

Focámo-nos na promoção de vidas saudáveis, minimizando a nossa pegada no planeta e fomentando a sensibilização para os desafios ambientais. Esta visão requer ações concretas, como a implementação de práticas eficientes de gestão de resíduos, a otimização do consumo de recursos operacionais e o incentivo à participação ativa dos nossos Profissionais e Parceiros neste compromisso comum.

Mantemos a diligência na responsabilidade económica, evidenciada pela criação de valor nas comunidades onde atuamos. Através da inovação constante e da adoção de práticas de negócios éticas e transparentes, contribuímos para a expansão e para a resiliência económica do Grupo, assegurando que as nossas operações estão assentes num crescimento sustentável. Este compromisso estende-se a cultivar relações de longo prazo com Parceiros que partilham a nossa visão, reforçando assim o nosso contributo positivo na saúde e a sustentabilidade para as gerações futuras.

"It takes a village", dizem os anglo-saxónicos. Queremos um mundo saudável e sabemos que só em "aldeia", em rede, podemos fazer mais e melhor, de forma mais eficaz e multiplicadora de impacte. Continuamos, por isso, a reforçar a nossa Governance com novas parcerias e a envolver toda a cadeia de valor nas nossas prioridades ESG, no Código de Conduta que nos rege e na orientação fornecida pela nossa Matriz de Materialidade.

Sabemos que a exigência conjuntural continuará a pôr-nos à prova, cada vez mais. Respondemos com futuro: continuamos a construir, com base nos resultados gerados ao longo deste ano e espelhado nas páginas deste Relatório, às respostas para a saúde e sustentabilidade de amanhã.



Vasco Antunes Pereira
Presidente do Conselho de
Administração da Lusíadas Saúde



03

O ano em destaque

3.1 O contexto económico
3.2 O setor da saúde em Portugal
3.3 A Lusíadas Saúde em números



3.1 O contexto económico

Portugal tem demonstrado resiliência no cenário económico, com um crescimento de 2,3% em 2023, ultrapassando as expectativas iniciais do Banco de Portugal. Contudo, prevê-se um abrandamento em 2024, com um crescimento projetado de 2,0%, antes de recuperar nos anos seguintes para 2,3%, em 2025, e 2,2%, em 2026.

O cenário reflete-se também no mercado de trabalho, com um aumento de 0,8% na taxa de emprego, em 2023, e uma expectativa de estabilização em 2025 e 2026. A par desta evolução, assistiu-se a um incremento do salário nominal médio da economia, em linha com as subidas do salário mínimo, o que, juntamente com um aumento do rendimento disponível das famílias, impulsionou o crescimento, tanto no consumo privado (1%) como no consumo público (1,1%). Este último beneficiou de um incremento no turismo e de uma melhoria nos termos de troca, que favoreceu a balança de bens e serviços do país.



3.2 O setor da Saúde em Portugal

O setor da saúde em Portugal tem enfrentado desafios e oportunidades, tendo as tendências demográficas e o envelhecimento populacional um grande relevo no panorama nacional.

O setor privado de saúde, que já supera em número os hospitais públicos desde 2016, assumiu um papel crescente e estratégico. Em 2022, representava 54% do total de hospitais e continuava a expandir-se sustentadamente, tanto em infraestruturas como em capacidades.

Em 2023, registou-se um aumento histórico da despesa corrente em saúde, que atingiu os 25,4 mil milhões de euros. Este aumento deve-se sobretudo ao Serviço Nacional de Saúde (SNS), que suporta grande parte dos custos.

O crescimento populacional, impulsionado pelo saldo migratório positivo e uma ligeira recuperação da natalidade, juntamente com o envelhecimento demográfico, colocam pressões adicionais que exigem adaptações no sistema de saúde, para as quais o setor privado tem mostrado capacidade de resposta e inovação.

A integração crescente do setor privado na prestação de cuidados de saúde em Portugal é notória não só pela expansão das suas instalações, mas também pelo seu envolvimento em programas de redução dos tempos de espera, como o SIGIC (Sistema Integrado de Gestão de Inscritos para Cirurgia).

Este setor, que emprega cerca de 70 mil pessoas e gera um volume de negócios de 6,6 mil milhões de euros, tem sido um pilar na melhoria do acesso e eficiência dos cuidados prestados. A colaboração com seguradoras e subsistemas de saúde tem sido fundamental, e o investimento em tecnologias avançadas, como telemedicina e cirurgia robótica, está a preparar o terreno para um futuro promissor e mais dinâmico na saúde privada em Portugal.

3.3 A Lusíadas Saúde em números

A 31 de dezembro de 2022 terminou a parceria entre o Estado e a Lusíadas Saúde para o Hospital que serve a população do concelho de Cascais e parte de Sintra. Este facto é crucial para compreender os números globais do Grupo em 2023, uma vez que se trata de uma Unidade de Saúde com um grande volume de atividades.

Ao longo dos 14 anos de parceria, o hospital realizou um total de 1,9 milhões de consultas, 134 mil cirurgias, 2,1 milhões de atendimentos nas urgências e realizou 32 mil partos na sua maternidade.



1.323 m
Consultas



24.722
Teleconsultas



13
Unidades



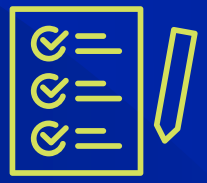
447
Camas



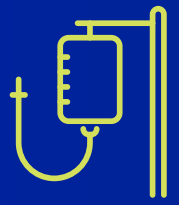
44 m
Cirurgias



723 m
Exames de Imagiologia



508
Gabinetes



28
Salas de Bloco



208 m
Atendimentos Urgentes



674.502
Clientes



5.578
Profissionais



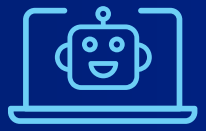
75.354
Horas de Formação (22,8h formação/ colaborador)



+63m €
em donativos (Investimento na Comunidade)



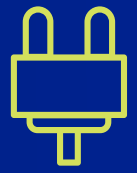
+30
Colaborações com organizações sociais



115.093
marcações via Lusi



395.309
marcações via Portal +Lusíadas



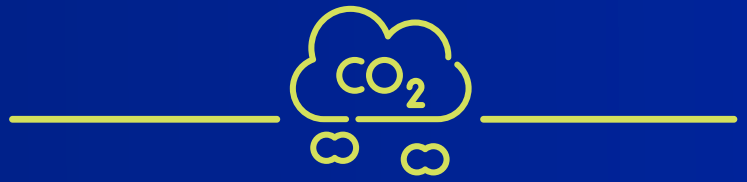
228.036 GJ
energia consumida



1.301,3
ton resíduos gerados



156.152
marcações via App +Lusíadas



57.151
ton CO2e (âmbito 1, 2 e 3)

10,2
ton CO2e por profissional de saúde

0,43
ton CO2e por m2 de área bruta construída

Marca de eleição dos portugueses

A Lusíadas Saúde foi a marca de eleição dos portugueses, ao receber os Prémios "Cinco Estrelas" e "Escolha do Consumidor", pelo 3.º ano consecutivo, e ao ser reconhecida como "Superbrand" pelo 9.º ano consecutivo.





04

A Lusíadas Saúde

4.1 A Lusíadas Saúde em 2023
4.2 A nossa visão, missão e valores
4.3 A nossa estrutura societária e modelo de governo
4.4 O nosso modelo de governo para a sustentabilidade

manifesto

Por todos, hoje, e pelo futuro.
Este é o nosso compromisso.

Somos homens e mulheres e sabemo-nos na saúde por paixão.

Por paixão à vida, à humanidade e a todo o ecossistema que não nos cansamos de valorizar.

Nos cuidados que prestamos somos loucos pela excelência, pela inovação e apostamos tudo na melhoria contínua.

Não nos esquecemos que a razão deste empenho está na felicidade da vida que a saúde nos permite viver. E nesse jogo, o da felicidade, apostámos na vitória.

Só aceitamos formar equipas diversas, fora da caixa, com muitas características e de valores verticais. Participamos em lugares-comuns, não exclusivos. Sabemos que assim chegamos onde as barreiras não se levantam e as soluções servem todos os que se atreverem.

Embora possamos garantir saúde hoje, recusamo-nos veementemente a condicionar os futuros banhos de mar que há por dar, os passeios em família em parques verdes ou as viagens exóticas que todos sonhamos fazer um dia. Por isso, preservamos o ambiente nas grandes e nas mais pequenas ações.

Responsabilizamo-nos pela saúde dos que nos procuram hoje e prometemos levar connosco todos os que nos ajudarão a garanti-la amanhã!

Cuidamos, e isso implica não nos esquecermos que todos queremos ter um futuro.

Já só podemos ir juntos. Onde o apanhamos?



4.1 A Lusíadas Saúde em 2023

Assente na assinatura *Sabemos Cuidar*, a Lusíadas Saúde é um grupo de referência no setor da saúde em Portugal, que privilegia diariamente um serviço clínico de excelência e relações duradouras e de confiança.

Fundada em 1998 como "Grupo HPP - Hospitais Privados de Portugal", em 2023, a Lusíadas Saúde conta com 13 unidades de saúde[1] e 5.578[2] profissionais, de norte a sul do país, dedicados à prestação de cuidados no setor da saúde.

Unidades Operacionais da Lusíadas Saúde

- Hospital Lusíadas Braga
- Hospital Lusíadas Porto
- Clínica Lusíadas Gaia
- Hospital Lusíadas Santa Maria da Feira
- Hospital Lusíadas Lisboa
- Clínica Lusíadas Almada
- Clínica HeyDoc Amoreiras[3]
- Hospital Lusíadas Amadora
- Clínica Lusíadas Oriente
- Hospital Lusíadas Monsanto
- Hospital Lusíadas Albufeira
- Clínica Lusíadas Faro
- Clínica Lusíadas Fórum Algarve

[1] Para mais informação, consultar o **website da Lusíadas Saúde**.
[2] Número total de profissionais de saúde a 31 de dezembro de 2023.
[3] A partir de 20 de fevereiro de 2024, data de lançamento da HeyDoc, a Lusíadas Dental Clínica Amoreiras passou a chamar-se "Clínica HeyDoc Amoreiras".



Figura 1 - Localização das unidades da Lusíadas Saúde









Grupo Vivalto Santé

No final de 2022, a Lusíadas Saúde passa a integrar o grupo francês Vivalto Santé. Criado em 2009, o Grupo Vivalto Santé é o terceiro maior grupo de hospitalização privada em França e um dos principais em toda a Europa, contando atualmente com 91 unidades de saúde em seis países (Espanha, Eslováquia, França, Portugal, Chéquia e Suíça). Pode ser consultada mais informação sobre a abordagem do Grupo Vivalto Santé à sustentabilidade aqui.



4.2 A nossa visão, missão e valores

Orientada para o Saber Cuidar, coloca diariamente as pessoas no centro dos serviços que presta. Esta abordagem está inteiramente integrada com a visão, a missão e os valores da Lusíadas Saúde, que guiam a sua atividade e relação com Colaboradores, Clientes, Parceiros e Acionistas.

A Lusíadas Saúde pretende oferecer os melhores cuidados de saúde para todos, pessoas e famílias, contribuindo positivamente para o desenvolvimento da sociedade em Portugal.

Visão:

Transformar os cuidados de saúde, com decisões sustentadas em ciência e dados, potenciando o nosso talento, a inovação, a qualidade e a excelência clínica. Queremos ser os melhores a cuidar de pessoas, comprometidos com a sociedade e com o futuro.

Missão:

Saber cuidar das pessoas e das suas famílias, através da melhoria contínua de uma experiência de excelência, humana e próxima, para que confiem sempre em nós para viver uma vida saudável e plena.









Valores:

Integridade

Somos rigorosos na forma como nos propomos a atingir os resultados.

Lealdade

Somos dedicados na construção e na manutenção de relações baseadas na confiança.

Compaixão

Somos empáticos com todas as pessoas que compõem a nossa comunidade.

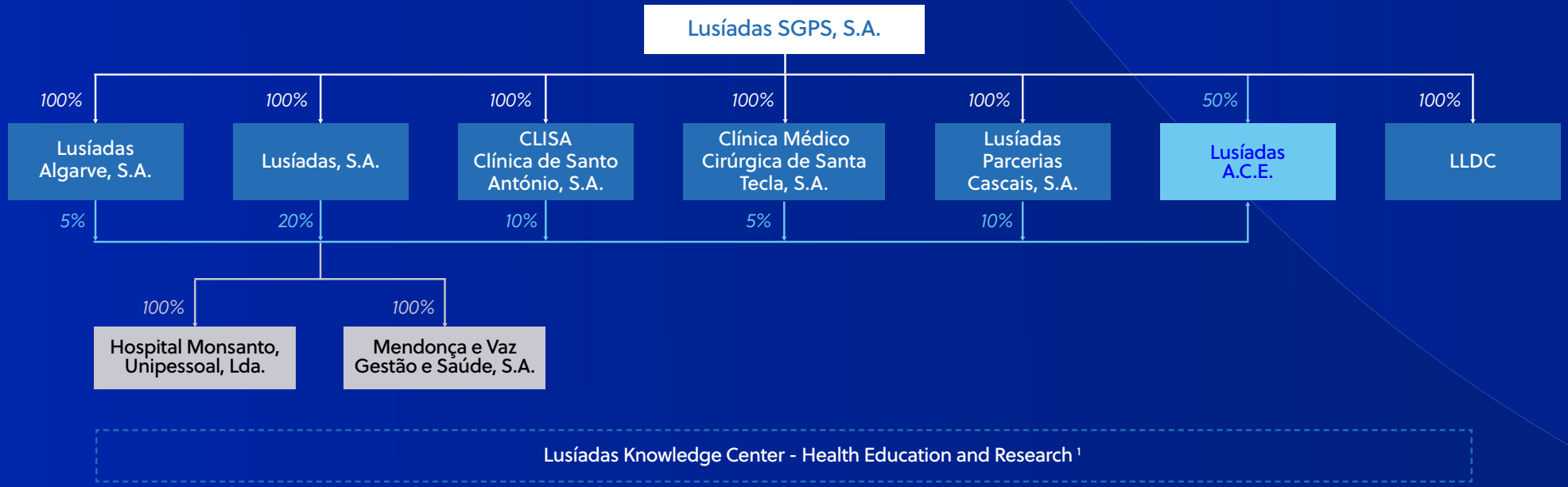
Abertura

Somos abertos às diferentes formas de ser, de pensar e de estar.

4.3 A nossa estrutura societária e modelo de governo

Detida a 100% pelo Grupo Vivalto Santé, a Lusíadas Saúde é constituída pelas seguintes empresas:

Figura 2 - Estrutura societária da Lusíadas Saúde.



O Grupo Lusíadas Saúde alinha as suas práticas de gestão com as melhores práticas de administração e de cuidados clínicos para garantir um serviço de qualidade que corresponda às necessidades dos seus Clientes. Com este enquadramento, o modelo de governo está estruturado de forma a agilizar a integração e interação entre as várias empresas e departamentos, facilitando a colaboração e alinhamento de todo o Grupo.

O modelo de governo da Lusíadas SGPS, S.A. assenta em quatro órgãos sociais: Conselho de Administração; Conselho Fiscal; Revisor Oficial de Contas (ROC) e Mesa de Assembleia Geral. Conta ainda com um Conselho Consultivo[4], constituído por personalidades de áreas multidisciplinares complementares.

Este conselho atua como fórum de consulta e promove a cooperação entre o Grupo e os vários *stakeholders*, contribuindo para a evolução e crescimento da empresa, num caminho de responsabilidade e melhoria contínua.

Na execução das suas funções, o Conselho de Administração assegura a gestão corrente da Lusíadas Saúde, que se organiza em três pilares principais:

- Definição da estratégia e de políticas corporativas
- Operações de prestação de cuidados de Saúde
- Áreas de suporte

[1] Associação constituída pelas Lusíadas Algarve, S.A., Lusíadas SGPS, S.A., pela Lusíadas, S.A.A, pela CLISA - Clínica de Santo António, S.A. e pela Clínica Médico Cirúrgica de Santa Tecla, S.A.
[4] Para mais informação, consultar o website da Lusíadas Saúde.

Conselho de Administração

O Conselho de Administração da Lusíadas SGPS, S.A. tem a seguinte composição:

Nome	Cargo	Formação Académica
Vasco Antunes Pereira	Presidente	Direito
Pedro Gonçalves Pereira	Vogal	Organização e Gestão de Empresas
Luís Drummond Borges	Vogal	Organização e Gestão de Empresas

Conselho Consultivo

O Conselho Consultivo é constituído pelos seguintes membros:

Nome	Formação Académica
Leopoldo Cunha Matos	Medicina
Jorge Soares	Medicina
Manuel Lemos	Direito
António Bagão Félix	Economia
Eurico Castro Alves	Medicina
Daniel Matos	Medicina
Maria Eduarda Duarte	Psicologia

4.4 O nosso modelo de governo para a sustentabilidade

O Conselho de Administração é o órgão responsável pela definição, implementação e acompanhamento da estratégia de sustentabilidade do Grupo. Define objetivos e metas de ordem ambiental, social e de *governance* (ESG, do inglês *Environmental, Social and Governance*), aprova os planos de ação e promove iniciativas para a sustentabilidade. E, sempre que necessário, o Conselho de Administração do Grupo articula com o Conselho Consultivo sobre estes temas.

Tal como para os documentos de prestação de contas individuais e consolidadas do Grupo, o Conselho de Administração da Lusíadas Saúde tem também o ónus de aprovar o Relatório de Sustentabilidade.

A implementação da Estratégia de Sustentabilidade e a monitorização dos objetivos a alcançar é feita pelas equipas de gestão, e liderada pelo Responsável de Sustentabilidade (*Head of* ESG) da Lusíadas Saúde, que assume como principais tarefas a sugestão, execução, supervisão e reporte das iniciativas necessárias ao cumprimento da estratégia e plano de ação definidos, respondendo diretamente ao CEO do Grupo.

A par do envolvimento contínuo do Conselho de Administração e da Direção de Sustentabilidade, todos os colaboradores têm a responsabilidade de conhecer e contribuir ativamente para o cumprimento das prioridades ESG delineadas, bem como para a aplicação de, entre outros, o Código de Conduta, a Missão, a Visão e os valores do Grupo, no seu dia a dia.

Figura 3 - Modelo de governo para a Sustentabilidade da Lusíadas Saúde.

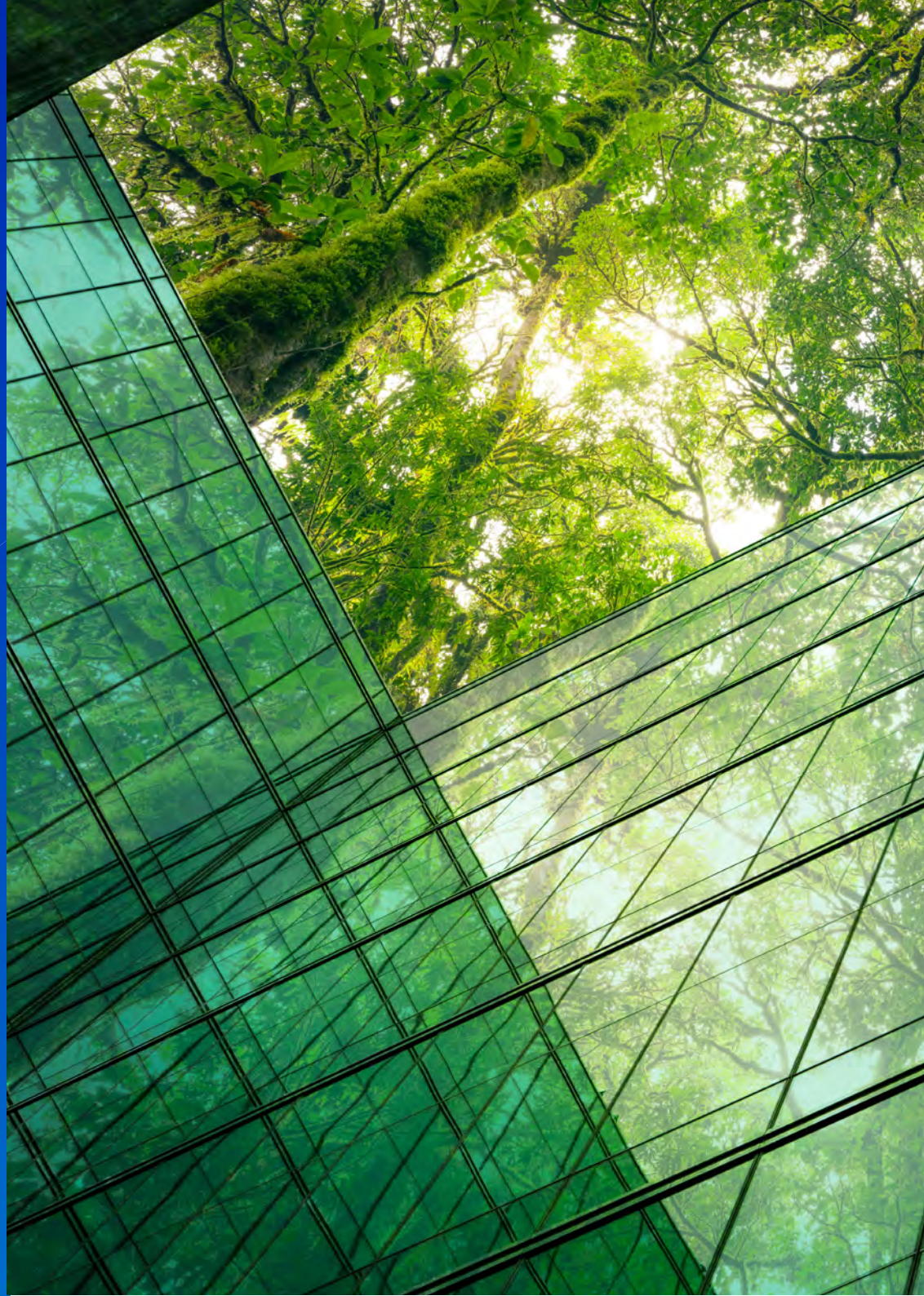


05

Cuidamos do Futuro

O compromisso com a sustentabilidade

5.1 A estratégia de sustentabilidade
5.2 A materialidade e contributo para os ODS
5.3 A gestão de risco
5.4 O envolvimento de stakeholders
5.5 A cultura, a conduta e o comportamento ético
5.6 A sustentabilidade financeira



5.1 A estratégia de sustentabilidade

Reconhecendo que a sua atividade tem um impacte significativo na saúde das pessoas, no planeta e na sociedade em geral, a Lusíadas Saúde está empenhada em liderar a transformação do seu negócio rumo a um futuro mais saudável e sustentável.



Sob o lema ***"Cuidamos do Futuro"***, a Lusíadas Saúde definiu, em 2023, a sua Estratégia de Sustentabilidade, assente em três eixos estratégicos e complementares, que visam a criação de valor partilhado a longo prazo:

- **CUIDAR:** Promover vidas saudáveis e práticas sustentáveis
- **COMUNICAR:** Estimular a consciência ambiental, social e de *governance* junto dos seus Colaboradores e interlocutores externos
- **CUMPRIR:** Ser um agente económico responsável

Cuidar

O principal compromisso do Grupo é a promoção de vidas saudáveis, não só dos seus Clientes, como também dos Colaboradores e da Comunidade em geral. Isso significa não apenas oferecer serviços clínicos de primeira linha, mas também promover ativamente práticas de bem-estar e prevenção de doenças.

"Cuidar" também se refere a preservar o meio ambiente, procurando reduzir a pegada ambiental ao longo da cadeia de valor. Tal significa reduzir a produção de resíduos, otimizar o uso de recursos naturais e incorporar práticas mais equilibradas nas atividades e operações diárias da Lusíadas Saúde.

Comunicar

A Lusíadas Saúde partilha a sua abordagem em matéria de sustentabilidade com os *stakeholders*, pois acredita que a sensibilização é uma ferramenta essencial para os capacitar e envolver, fomentando o contributo de todos para o desenvolvimento mais sustentável da sua atividade e negócio.

Cumprir

Enquanto grupo privado de saúde, a Lusíadas Saúde reconhece a importância do seu papel como agente económico influente da sociedade portuguesa. Assim, assume a responsabilidade de contribuir positivamente para a economia a nível local e nacional. Além da criação de emprego e promoção da inovação, o grupo empenha-se em contribuir positivamente para o desenvolvimento da Comunidade.

O grupo Lusíadas Saúde está empenhado em operar com transparência e integridade, alinhando as suas práticas de negócio com os mais altos padrões de ética, justiça e sustentabilidade.

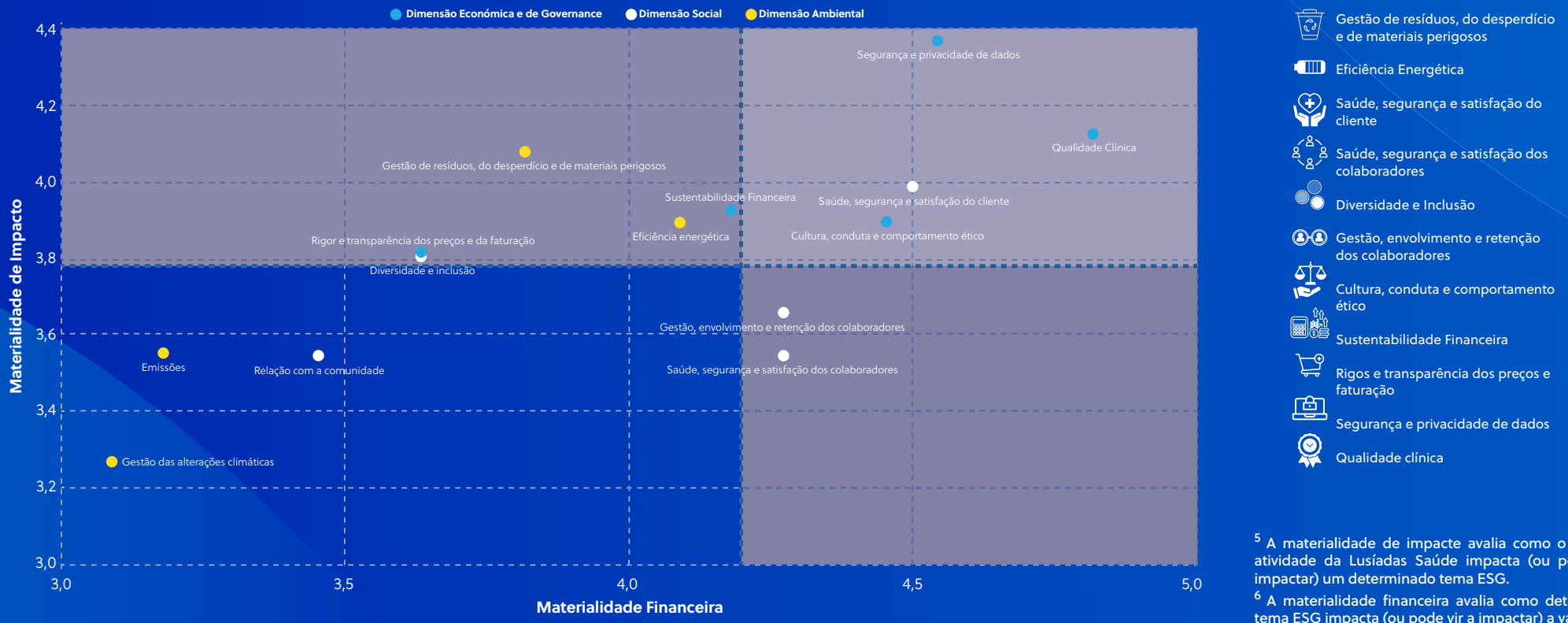
5.2 A materialidade e o contributo para os ODS

Entre novembro de 2022 e maio de 2023, a Lusíadas Saúde realizou um estudo com vista a identificar os temas que fundamentam a Estratégia de Sustentabilidade do Grupo. À luz do conceito de dupla materialidade, o exercício teve por base o levantamento dos impactes, riscos e oportunidades da sua atividade ao longo da cadeia de valor, complementado com uma análise de tendências e *benchmark* setorial. A metodologia seguida incluiu a auscultação a *stakeholders*, internos e externos, da Lusíadas Saúde (através de questionários online e sessões de *focus groups*), e permitiu avaliar e priorizar cada tema no que se refere à materialidade de impacte[5] e materialidade financeira[6].

Matriz de materialidade e temas materiais

Da análise da materialidade de impacte e materialidade financeira, resultou a matriz de dupla materialidade da Lusíadas Saúde (Figura 4), com base na qual foram identificados os temas críticos para o Grupo.

Figura 4 - Matriz de Materialidade da Lusíadas Saúde



[5] A materialidade de impacte avalia como o negócio/atividade da Lusíadas Saúde impacta (ou pode vir a impactar) um determinado tema ESG.

[6] A materialidade financeira avalia como determinado tema ESG impacta (ou pode vir a impactar) a valorização de capital da Lusíadas Saúde onde se inclui, além do Capital financeiro, o Capital Natural, o Capital Humano, o Capital Intelectual, o Capital social e Relacional.

Os temas materiais e o contributo para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

A Lusíadas Saúde está empenhada em contribuir para o cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) definidos na Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU). Com base nos temas materiais definidos, o Grupo Lusíadas Saúde identificou um conjunto de sete ODS prioritários (Figura 5) para os quais contribui especificamente:



Figura 5 - ODS prioritários para a Lusíadas Saúde

Foram identificados 11 temas materiais para a Lusíadas Saúde, que traduzem as questões mais relevantes para o desempenho do Grupo em matéria ESG e que, por isso, devem ser uma prioridade para a gestão:

Ambiental

• **Eficiência energética:** Redução do consumo energético e melhoria da sua eficiência.



• **Gestão de resíduos, do desperdício e de materiais perigosos:** Gestão adequada do encaminhamento de resíduos, sobretudo dos resíduos perigosos, garantindo a sua redução e a potencialização máxima da vida útil dos objetos.



Social

• **Saúde, segurança e satisfação do Cliente:** Priorização da saúde e segurança do Cliente em todas as fases dos processos, minimizando riscos e acidentes e garantindo a sua satisfação com os serviços prestados.



• **Diversidade e inclusão:** Promoção do respeito e proteção da diversidade e inclusão para todos nas atividades, operações e tomada de decisão.



• **Gestão, envolvimento e retenção dos Colaboradores:** Priorização do desenvolvimento dos Colaboradores, garantindo uma gestão, formação, atração e retenção do Capital Humano alinhada com os valores da Lusíadas Saúde.



Governance

• **Qualidade clínica:** Garantia da qualidade dos serviços e infraestruturas, assegurando a excelência do serviço a Clientes e cuidadores e reduzindo o risco de dano.



• **Segurança e privacidade dos dados:** Salvaguarda dos dados e da privacidade de todos os Clientes, assegurando a segurança e a confidencialidade da informação.



• **Cultura, conduta e comportamento ético:** Gestão do negócio com os mais altos níveis de integridade e conformidade com a lei, prevenindo a prática de atos ilícitos ou não alinhados com os valores e princípios da organização.



• **Sustentabilidade Financeira:** Gestão das questões económicas, sociais e ambientais relativamente às decisões de investimento, aquisições e relações de negócio, garantindo o desenvolvimento contínuo do negócio e o melhor retorno possível aos Acionistas.



A definição dos temas materiais permite à Lusíadas Saúde concentrar a atenção e o investimento onde são mais pertinentes, melhorando a resiliência perante riscos emergentes e potenciando oportunidades de inovação. Por outro lado, comunicar de forma clara os principais compromissos ESG e as áreas prioritárias de atuação, reforça a transparência e fortalece a relação com os *stakeholders.*

5.3 **A gestão de risco**

A avaliação de risco é um exercício realizado periodicamente pela Lusíadas Saúde, que considera a gestão de risco fundamental para identificar, avaliar, antecipar e mitigar potenciais ameaças, garantindo a segurança e a continuidade da sua operação.

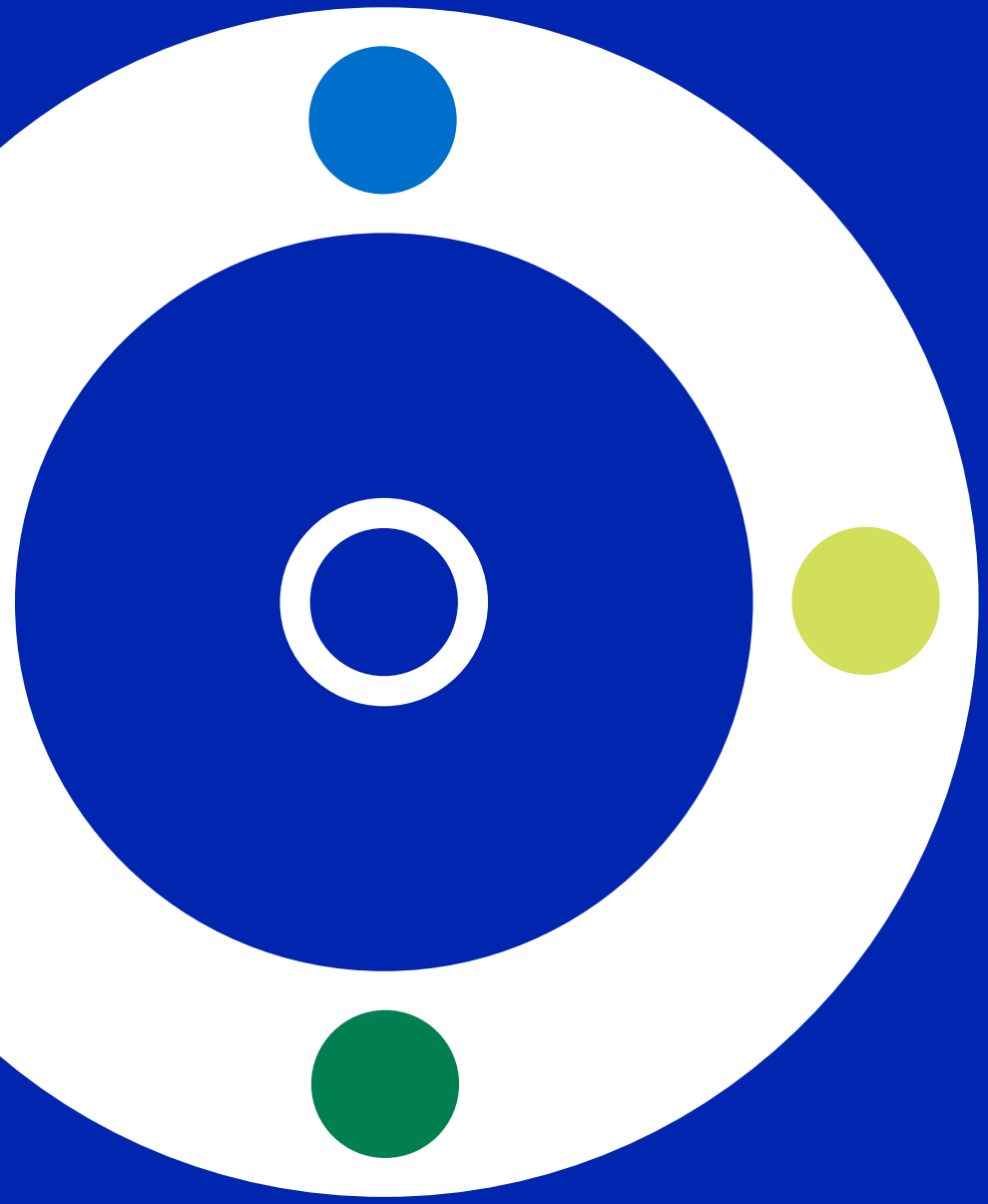
A Comissão de Gestão do Risco é responsável por acompanhar a aplicação de práticas eficazes de gestão do risco, monitorizando e reportando potenciais ameaças ou oportunidades identificadas. Dada a transversalidade do tema, nesta Comissão estão representadas diversas Direções: Auditoria Interna, *Compliance*, Segurança da Informação, Qualidade e Segurança do Doente e Sustentabilidade.

Num contexto mundial mais volátil, complexo e incerto, as questões ambientais, sociais e de *governance* são fatores cada vez mais críticos para as organizações. Em 2021, o Grupo começou a incluir os riscos ESG na sua matriz de avaliação de risco, de modo a robustecer o seu perfil de risco, antecipar necessidades futuras de forma mais abrangente e endereçar tais riscos de forma estratégica. Já em 2023, o Grupo identificou os principais riscos ESG para o setor da saúde, concluindo que:

• A geração de resíduos comuns e, em particular, perigosos, e a pegada de carbono representam as principais **preocupações ambientais** para o Grupo.

• Ultrapassada a pandemia por COVID-19, a generalizada procura por serviços de saúde, e a crescente preocupação com a qualidade e o acesso aos cuidados de saúde, são as **questões sociais** que aportam maior risco para a Lusíadas Saúde.

• No que se refere a ***governance***, o reforço da regulamentação (nacional e internacional) e a conformidade com diversas leis e diretivas, traduzem os principais riscos a ter em consideração pelo Grupo.



Gerir o risco ao longo da cadeia de valor

O **Código de Conduta para Parceiros de Negócio** é um instrumento essencial na promoção da sustentabilidade ao longo da cadeia de valor, ao estabelecer os princípios e condições a cumprir pelos parceiros do Grupo no que respeita a: direitos humanos, prevenção de corrupção e infrações conexas, proteção ambiental, proteção de ativos, propriedade intelectual e confidencialidade, conduta ética, *compliance* e *due diligence*.

Com esta premissa, a Lusíadas Saúde garante o abastecimento contínuo de hospitais e clínicas (em particular medicamentos, materiais de consumo clínico, produtos hoteleiros e de economato, equipamentos e serviços), por meio de um rigoroso processo de seleção de fornecedores, que inclui critérios de sustentabilidade, e um procedimento interno de seleção, monitorização e avaliação de fornecedores e subcontratados. O Grupo assegura ainda que os processos de aquisição, armazenamento e distribuição de materiais, serviços e equipamentos, nas suas unidades, estão em conformidade com todos os requisitos legais e/ou voluntários associados.

A promoção da sustentabilidade ao longo da cadeia de valor é uma prioridade para a Lusíadas Saúde, que a leva a manter e cuidar uma estreita relação com os seus Clientes e Entidades financeiras responsáveis (seguradoras e subsistemas de saúde), e também a preservar vínculos significativos com Entidades Reguladoras, Câmaras Municipais, Centros de Saúde e outras partes interessadas.

5.4 O envolvimento dos stakeholders

A Lusíadas Saúde reconhece 10 grupos diferentes de *stakeholders* prioritários com quem procura, diariamente, manter uma relação próxima, assente na colaboração, transparência e diálogo:

- Investidores e Acionistas
- Colaboradores
- Clientes
- Reguladores
- Fornecedores
- Entidades financeiras responsáveis
- Comunidade
- Comunicação social
- Associações do setor
- Comunidade académica e científica

Neste sentido, definiu um conjunto de canais de comunicação, complementares, que permite, numa base periódica, gerir a relação do Grupo com os diferentes *stakeholders*, fomentando a troca de informação e ideias, entre outros, no que refere à sustentabilidade (Figura 6).

Figura 6 - Canais de comunicação estabelecidos pela Lusíadas Saúde com os seus stakeholders.

	Email	Website	Reuniões e/ou encontros regulares	Conferências de imprensa	Resposta a questionários e relatórios	Encontros Lusíadas	Estudo de perceções	Newsletter semanal	Intranet	Lusíadas TV	Reuniões de objetivos e de estrutura	Inquéritos de satisfação	Sistema de avaliação	Canais de denúncia	Lusíadas Office	Lusíadas Knowledge Center	Portal do Colaborador	Código de Conduta	Unidades hospitalares	Portal e app +Lusíadas	Contact center	Telefone	Redes sociais	Eventos (seminários, summits, webinars, etc.)	Serviço de apoio ao cliente	Reportes regulares	Avaliações anuais	Portal do Parceiro	Entrevistas
Investidores e acionistas	●	●	●	●	●	●	●																						
Colaboradores	●	●				●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●											
Clientes	●	●					●			●		●				●			●	●	●	●	●	●	●				
Reguladores	●	●	●				●																			●			
Fornecedores	●	●	●				●																				●		
Entidades financeiras responsáveis	●	●	●				●																			●			
Comunidade	●	●	●				●									●			●					●				●	
Comunicação social	●	●		●			●									●													●
Associações do setor	●	●	●				●									●								●					
Comunidade Académica e Científica	●	●					●									●								●					

Os três canais de comunicação com maior transversalidade são o e-mail, o website e os estudos de perceção. A Lusíadas Saúde investe continuamente na melhoria da comunicação nestes canais, por meio de planos de conteúdos anuais focados na saúde e bem-estar da população em geral, uma newsletter de saúde e bem-estar, e campanhas de marketing via email ou SMS, nomeadamente para lançamento de novos serviços e consultas. Garante ainda a avaliação permanente da satisfação dos clientes para melhoria da experiência, com partilha de indicadores por serviços e sugestões de melhoria para todas as unidades do Grupo.

Blog Lusíadas

78% do tráfego orgânico total do site Lusíadas

155M
Impressões nos motores de pesquisa

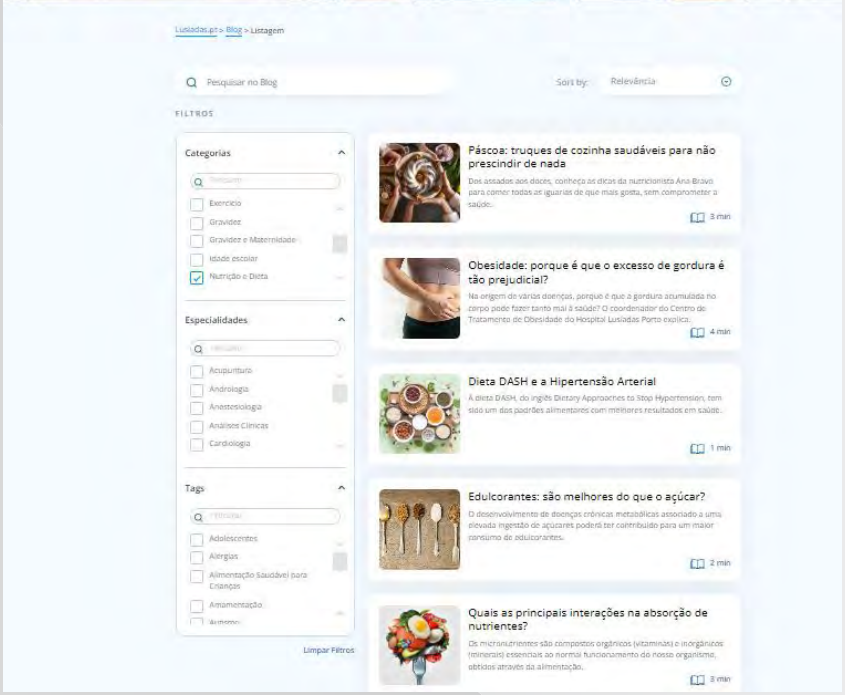
1º
Resultado de pesquisa em +100 queries

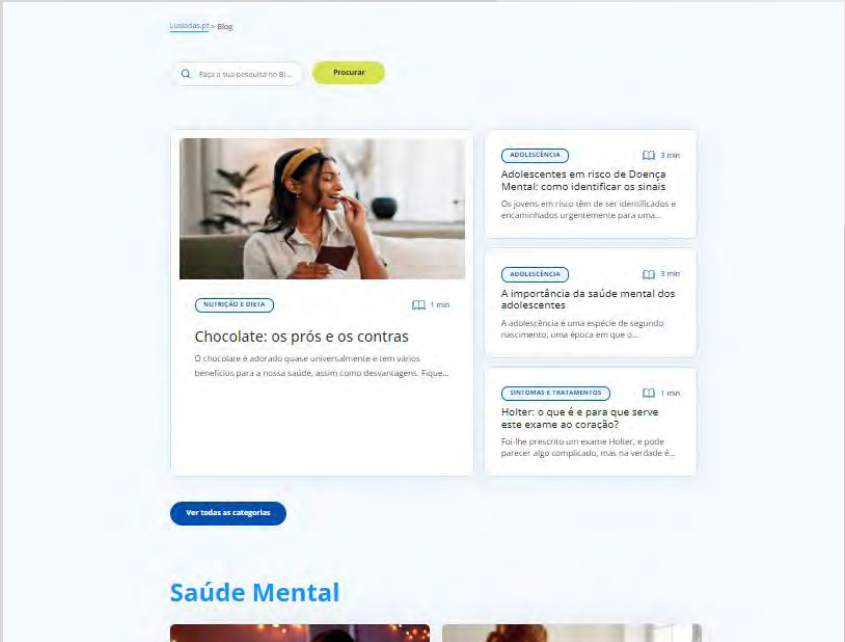
6ª
Posição nos resultados médios de pesquisa

81K
Novos utilizadores mensais no blog

00:05:51
Tempo médio por página







Parcerias para a sustentabilidade

A Lusíadas Saúde mantém parcerias estratégicas com instituições e entidades, que podem contribuir para o sucesso da sua Missão, os seus objetivos estratégicos e o futuro do setor. Entre elas, encontram-se parceiros que contribuem para que o Grupo contribua cada vez melhor para o desenvolvimento sustentável.

O GRACE – Empresas Responsáveis, integra as redes europeias EVPA e CSR Europe, e tem como missão a promoção e desenvolvimento de uma cultura empresarial sustentável, apoiando setores da indústria e empresas, na transformação e busca de soluções práticas para o crescimento sustentável.

O Conselho Português para a Saúde e Ambiente foi criado em 2022 com o objetivo de, entre outros, defender a necessidade de o Setor da Saúde reduzir a sua pegada ecológica, identificar e promover boas práticas de sustentabilidade ambiental no setor da saúde, e promover a sensibilização, investigação e a educação nesta área.

A ASM pretende integrar o tema da saúde/ doença mental de forma responsável e consistente nas organizações, trabalhando em colaboração com especialistas em saúde mental, com a academia, organismos públicos e privados que queiram fazer a diferença nesta matéria.

A Health Care Without Harm é uma ONG internacional que trabalha para transformar os cuidados de saúde em todo o mundo, de modo a reduzir a sua pegada ambiental, e a tornar-se uma âncora comunitária para a sustentabilidade e um líder no movimento global para a saúde e justiça ambiental.

O Fórum da Comunidade Inclusiva é uma iniciativa da Nova SBE que visa promover uma sociedade mais inclusiva para as pessoas com deficiência através de iniciativas estruturadas que incentivem a sua participação ativa na comunidade.

O IPCG visa promover a difusão das boas práticas do governo societário como instrumento incontornável para a eficiência económica, o crescimento sustentável e a estabilidade financeira, fundados num modelo recomendatório que partilha a autorregulação.



5.5 A cultura, a conduta e o comportamento ético

Mantemos um compromisso com a integridade e a ética empresarial, refletido em códigos de conduta e políticas internas. Estas diretrizes são reforçadas através de formações regulares e canais de comunicação abertos para reportar condutas indevidas.

A adesão a estes princípios é monitorizada através de avaliações de conformidade e feedback dos *stakeholders*, assegurando um ambiente de trabalho ético e transparente.



Para a Lusíadas Saúde, a cultura, a conduta e o comportamento ético são valores fundamentais, promovidos de forma transversal na organização e vertidos no Código de Conduta, Políticas e Procedimentos que orientam a prática de uma gestão ética em todo o Grupo.

Em 2023, dando continuidade ao trabalho realizado nos anos anteriores, foi implementada uma formação e-learning no âmbito de *compliance*, com uma adesão de 29,5% dos profissionais. Este resultado enquadra-se no que o Grupo tem registado em anos anteriores, e deve ser compreendido no seu contexto, em que cerca de 40% dos profissionais são prestadores de serviços e muitos não acedem regularmente a computador na empresa. De qualquer forma, a Lusíadas Saúde pretende continuar a promover a formação, com o objetivo de aumentar o número de colaboradores alinhados com as práticas de *compliance.*

Ainda em 2023, no âmbito da comunicação do Programa de *compliance* e da *newsletter* "Somos Lusíadas", foram abordados, junto dos colaboradores, temas relacionados com: Código de Conduta, portal das denúncias, uso ético das redes sociais, aprovação de ofertas e donativos, *due dilligence*, declaração de conflito de interesses e Dia Internacional da Anticorrupção.

Apesar dos canais de *compliance* terem recebido 22 denúncias, não há registo de casos de corrupção em 2023, nem tão pouco casos de inconformidade com dano reputacional, aplicação de coimas de valor elevado ou outro tipo de consequências graves para a organização. Finalmente, ainda sobre este tema, o Grupo publicou, em 2023, o Plano de Prevenção de Corrupção e Infrações Conexas.

Consciente da importância de uma cultura bem enraizada, o Grupo esforça-se por reforçá-la em todas as unidades, procurando que cada profissional a sinta como sua e adote os comportamentos esperados. Foi, por isso, criada a figura dos Embaixadores da Cultura, que localmente apoiam a capacitação das equipas e funcionam como um exemplo para os demais profissionais. A iniciativa é ainda reforçada por diversos materiais de comunicação e de *merchandising* específicos.





5.6 A sustentabilidade financeira

Asseguramos a sustentabilidade financeira através de uma gestão responsável, que considera impactes económicos, sociais e ambientais nas decisões de investimento. Comprometemo-nos com a transparência financeira e procuramos maximizar o retorno para o acionista, mantendo o compromisso com a sustentabilidade. A monitorização da performance financeira e sustentável é realizada através de relatórios regulares e avaliações externas.

A informação financeira e de gestão da Lusíadas Saúde poderá ser consultada no Relatório Integrado do Grupo Vivalto Santé.



Cuidar das pessoas

6.1 Os profissionais Lusíadas
6.2 O compromisso com os nossos clientes
6.3 O envolvimento com a comunidade

06



6.1 Os profissionais Lusíadas Saúde

Na Lusíadas Saúde, cuidar das pessoas significa zelar pelo seu bem-estar, proporcionar um atendimento humanizado aos nossos clientes e contribuir para a saúde e desenvolvimento da comunidade.

A Lusíadas Saúde acredita que pessoas felizes e motivadas são a chave para o sucesso da organização. Ao investir nos seus profissionais, o Grupo garante a excelência na prestação de serviços de saúde, a satisfação dos clientes e a construção de um ambiente de trabalho positivo e produtivo.

Saúde, segurança e satisfação dos profissionais da Lusíadas Saúde

Garantimos condições de trabalho seguras e saudáveis para todas as nossas pessoas, implementando políticas de saúde e segurança no trabalho. A eficácia destas políticas é avaliada através de indicadores de saúde e segurança, auditorias internas e externas, e feedback dos profissionais.

A promoção da segurança e do bem-estar físico e psicológico dos profissionais, proporcionando-lhes condições de trabalho adequadas, e contribuindo para a sua satisfação, depende principalmente da implementação e aplicação diária da Política de Programa de Saúde e Segurança dos Profissionais.

Em 2023, foram desenvolvidas diversas ações de formação no âmbito da segurança e saúde laboral, abordando temas como:

- Saúde e segurança no trabalho, sensibilizando para os riscos a que os profissionais se encontram sujeitos, tais como acidentes e doenças profissionais
- Combate a incêndios e meios de primeira intervenção, onde se aprende, por exemplo, a manusear um extintor
- Sensibilização em segurança contra incêndios
- Movimentação manual de clientes e cargas, de modo a evitar lesões
- Manuseamento e eliminação segura de corto-perfurantes e acidentes de trabalho

Foram ainda realizados simulacros nas várias unidades para garantir a implementação dos Planos de Emergência Internos e para assegurar que todos os profissionais da Lusíadas Saúde sabem o que fazer em caso de emergência.

Diversidade e inclusão

A Lusíadas Saúde fomenta um ambiente de trabalho equitativo através de políticas e programas orientados para a inclusão e diversidade. A eficácia dessas iniciativas é medida por indicadores específicos e feedback dos profissionais, assegurando um espaço corporativo mais justo.

Em 2023, relativamente aos colaboradores, mantém-se a predominância feminina nas diversas categorias profissionais do Grupo, um fator comum no setor da saúde. Contudo, o mesmo não se verifica na Administração, área em que apesar do crescimento ligeiro (2%) face ao ano anterior, é evidente o desafio de alcançar um equilíbrio dessa representação.

Total de Profissionais
19% H e 81% M

Administração
79% H e 21% M

Diretores
37% H e 63% M

O crescente entendimento sobre a importância da diversidade e da inclusão faz com que os diversos públicos de interesse valorizem e apoiem empresas que demonstram um compromisso efetivo com estes princípios. Ao adotar práticas inclusivas e promover a diversidade, o Grupo está também a melhorar a sua reputação e a fortalecer a sua imagem perante os seus *stakeholders*.







Empregabilidade inclusiva

A diversidade traz diferentes perspetivas e experiências, estimulando a colaboração e a criatividade, o que contribui para impulsionar a inovação e a geração de ideias. Nesse sentido, ao promover a inclusão, a Lusíadas Saúde tem a oportunidade de atrair talentos diversos e de elevado potencial, ampliando a sua base de candidatos qualificados. É, por isso, considerado um objetivo estratégico aumentar a quota de profissionais com algum tipo de deficiência e incapacidade superior a 60%.

Para dar resposta a este desígnio, em 2023, foram recrutados 11 profissionais no âmbito do projeto de empregabilidade inclusiva. Trata-se de um projeto transversal a todas as unidades do Grupo, para o qual a Direção de Pessoas e Talento da Lusíadas Saúde identifica organizações sociais cujos utentes e beneficiários podem integrar o processo de recrutamento.

Contudo, o recrutamento inclusivo é um objetivo que vai além da Direção de Pessoas e Talento, exigindo a criação de condições de acessibilidade, capacitação das equipas, garantia do acolhimento e implementação das melhores práticas nesta área, reduzindo o preconceito e o enviesamento inconsciente.

Project Search® - Cooperativa Focus

Em 2023, colaborámos com a Cooperativa Focus no âmbito do Project Search®, um programa de empregabilidade colaborativo que proporciona um modelo único de transição escolar para o trabalho para jovens com deficiência. O modelo combina uma formação de empregabilidade, de trabalho real e competências de vida independente, com o apoio à colocação através de uma colaboração ativa com o sistema de ensino, empregadores e serviços de reabilitação.

Através da participação neste programa, o Hospital Lusíadas Braga teve a oportunidade de acolher nove estagiários que, durante um período de seis meses, estiveram distribuídos por áreas como Front Office, Esterilização, Pediatria e Faturação.

A Cooperativa Focus garante o acompanhamento regular na unidade por técnicos especializados, oferecendo aos estagiários uma componente teórica e prática, onde se promove a experiência de trabalho em ambiente hospitalar. No âmbito deste projeto, a equipa do Hospital Lusíadas Braga integrou um total de três profissionais, entre as quais a Elsa Coelho, que tem desempenhado funções de "Posso Ajudar" com um impacte muito positivo na experiência do cliente.



"O que mais gosto nas minhas funções atuais é falar com as pessoas, orientá-las e sentir que as posso ajudar. Acho que elas ficam felizes com a ajuda que dou, pois não se sentem perdidas. A minha vida mudou muito porque agora sou independente e tenho o meu salário. Sinto-me bem aqui e as pessoas são boas."

Elsa Coelho,
Apoio à Receção,
Hospital Lusíadas Braga



"A possibilidade de o Hospital Lusíadas Braga ter participado neste projeto de inclusão, em parceria com a cooperativa Focus, permitiu uma experiência verdadeiramente enriquecedora e impactante, tanto para as equipas diretamente envolvidas, como para o hospital como um todo.

A presença diária destes estagiários (alguns dos quais mais tarde nossos Colaboradores), trouxe-nos uma nova perspetiva sobre o ambiente de trabalho, estimulando a colaboração entre todos. Esta iniciativa contribuiu ainda para uma maior compreensão e sensibilidade em relação às necessidades das nossas pessoas, dos nossos doentes e das suas famílias.

Acreditamos verdadeiramente que este projeto veio enfatizar a importância de um dos valores do grupo Lusíadas, a Abertura, e estamos gratos por termos tido a oportunidade de fazer parte do mesmo."

Catarina Andrade,
Administradora Cluster Norte,
Hospital Lusíadas Braga

Girl MOVE Academy | Exchange LAB 2023

Em 2023, a Lusíadas Saúde acolheu a Sheisa do Amaral, uma talentosa psicóloga moçambicana de 24 anos, no âmbito da parceria com a Girl MOVE Academy, que visa promover a educação e a liderança no feminino.

Ao longo do mês de setembro, a Sheisa estagiou na Lusíadas Saúde, onde teve a oportunidade de observar consultas de psicologia clínica e de estar envolvida em várias iniciativas da Direção de Pessoas e Talento. Conheceu ainda três organizações parceiras que integram o projeto Lusíadas Comunidade: a Pais 21, a Amorama e a Fundação do Gil.

O balanço da experiência de estágio foi positivo e a Sheisa ficou profundamente grata pela oportunidade, destacando a importância da diversidade e da inclusão no ambiente de trabalho.

A Girl MOVE Academy foi distinguida em 2021 com o Prémio UNESCO para a Educação de Raparigas e Mulheres.





Gestão, envolvimento e retenção de profissionais na Lusíadas Saúde

Comprometemo-nos com o desenvolvimento e a satisfação das nossas pessoas, oferecendo oportunidades de formação e de desenvolvimento de carreira. A retenção e satisfação dos profissionais são monitorizadas através de avaliações de desempenho e de inquéritos de satisfação anuais, garantindo um ambiente de trabalho motivador.

A necessidade de adequar a experiência dos nossos profissionais às diferentes gerações a trabalhar no Grupo é um desafio diário e cada vez mais exigente. Para enfrentá-lo, a Lusíadas Saúde tem vindo a pôr em prática múltiplas medidas, desde a formação a um plano de benefícios:

- Através da plataforma Lusíadas Knowledge Center, disponibiliza novos cursos para reforçar a aposta em formação, adequar os planos às reais necessidades das equipas e unidades, e investir em cursos executivos e técnicos para as suas pessoas
- Publica um relatório com a formação realizada pelas equipas ao longo do ano, tornando as chefias autónomas neste processo
- Comunica regularmente a formação disponível, aumentando a proximidade e a partilha de informação
- Aumentou os benefícios proporcionados aos profissionais
- Melhorou as condições do seguro de saúde
- Implementou modelos de incentivos trimestrais para o *Front Office* e Secretariado Clínico
- Disponibilizou preços especiais para familiares dos profissionais

O Grupo avalia o desempenho dos colaboradores, com impacte nos planos de incentivos e de carreira, tendo em conta a avaliação da progressão individual e a capacitação adequada para o seu desenvolvimento dentro da empresa.

Os planos de formação e de progressão são elaborados com base nas necessidades identificadas a partir de diversas fontes de informação, incluindo questionários de cultura e clima organizacional, avaliações de desempenho ou até entrevistas de saída. Este processo tem tido um resultado positivo na gestão e no envolvimento dos colaboradores, como atesta o aumento da adesão às formações oferecidas, evidenciando o interesse e valorização das iniciativas propostas.

Em 2023, foram realizadas 75.354 horas de formação, ou seja, uma média de 22,8 horas de formação por cada profissional.





Raio-X: Aumento de 0,6% em 2023 (75,3%) reforça o crescente "orgulho em trabalhar no Grupo Lusíadas"

Para medir e acompanhar o nível de envolvimento e de satisfação dos profissionais, é realizado um questionário anual à sua experiência no Grupo: o Raio-X Lusíadas. Esta é também uma oportunidade para identificar necessidades de melhoria e implementar planos de ação, quando necessário. O Plano de Ação declinado do Raio-X Lusíadas é constituído por ações e iniciativas que podem ser definidas centralmente e implementadas em todas as unidades, ou customizadas, de acordo com as necessidades e especificidades de cada uma. A par do Raio-X, é feita a monitorização dos índices de rotatividade e absentismo, permitindo pôr em prática ações rápidas e localizadas sempre que necessário.



O programa ***Cross Teams*** foi criado para promover a experiência de profissionais da Lusíadas Saúde entre unidades, no sentido de desenvolver competências e potenciar a partilha de conhecimento entre diferentes unidades e grupos profissionais. Através deste programa é possível um desenvolvimento de competências específicas de vários grupos profissionais e uma melhor articulação entre serviços e unidades.



6.2 O compromisso com os nossos clientes

A Lusíadas Saúde: um compromisso com a saúde e o bem-estar dos seus clientes, em cada momento e em cada detalhe.

Qualidade clínica

O Grupo Lusíadas Saúde compromete-se a manter a excelência nos serviços prestados, minimizando riscos e promovendo a segurança dos doentes. Este compromisso é sustentado por políticas rigorosas de qualidade e segurança, programas contínuos de formação dos profissionais de saúde e auditorias regulares para garantir a conformidade com os mais altos padrões. A eficácia destas medidas é avaliada através de indicadores de qualidade clínica e do feedback dos clientes, contribuindo para melhorias contínuas.

Com um lugar de destaque no panorama da saúde em Portugal, e distinguindo-se pela sua dedicação à qualidade clínica, a Lusíadas Saúde ambiciona a qualidade clínica, de forma transversal e uniforme a todas as unidades, numa constante procura de melhoria dos seus cuidados de saúde. Assente num conjunto de *guidelines*, protocolos e outros documentos internos que orientam a implementação dos seus processos clínicos, esta abordagem permite reduzir a variabilidade das intervenções e riscos, normalizar as boas práticas, e, assim, assegurar a qualidade clínica, imperativa para a atividade.

Sabendo que o crescimento da organização e a integração de novas unidades configura um risco para a uniformização dos padrões de qualidade clínica, o Grupo investe continuamente em infraestruturas e equipamento, na seleção de profissionais e em práticas de saúde de alto nível, que garantem a qualidade dos serviços prestados. Também a aposta na constante capacitação e atualização dos seus profissionais, promovendo ativamente a permanente partilha de conhecimento e experiências, contribui para o objetivo de uniformização da qualidade clínica.

A Direção Clínica e Científica é responsável pela estratégia na gestão e procura contínua pela excelência clínica. Contando com diferentes áreas complementares – Farmácia, Qualidade e Segurança do Doente, Radioprotecção, Inovação, entre outras –, a Direção Clínica e Científica colabora de perto com todas as unidades na elaboração de planos e implementação de ações para alcançar os objetivos traçados.

A inovação no epicentro da qualidade clínica

A inovação assume um papel fundamental na garantia da qualidade clínica.

As instituições de saúde que se distinguem pela excelência clínica reconhecem a importância de investir em soluções inovadoras que otimizem os processos, melhorem os resultados dos pacientes e elevem continuamente o nível de cuidado prestado.

A inovação é um fator-chave:

• Na implementação de novas tecnologias, como robótica médica, inteligência artificial e telemedicina, permitindo fazer diagnósticos cada vez mais precisos, procedimentos menos invasivos e acompanhamento mais personalizado dos pacientes.

• Na constante atualização de protocolos e implementação de novas práticas baseadas em evidências científicas, que garantem que os pacientes recebem os melhores tratamentos disponíveis.

• No uso inteligente de dados e na aplicação de ferramentas de análise de risco que contribuem para a identificação de padrões, a prevenção de erros e a otimização de recursos.

A Lusíadas Saúde investe continuamente em pesquisa, desenvolvimento e implementação de soluções inovadoras, com o objetivo de oferecer aos seus clientes os melhores cuidados de saúde possíveis. Nesse contexto, criou em 2020 a **Associação Lusíadas Knowledge Center** (LKC), a entidade responsável pela formação, educação, inovação e investigação do Grupo Lusíadas Saúde.

135 Ações de Educação para a Saúde (**1.755 participantes**) e Eventos Clínicos (**2.181 participantes**)

O Grupo tem ainda um conjunto de parcerias com Universidades e outros centros de investigação, que fomentam a colaboração entre a academia e a prática clínica, impulsionando o desenvolvimento de novas tecnologias e práticas de saúde.



Promoção da qualidade clínica no Grupo Lusíadas Saúde

Na Lusíadas Saúde, o *Chief Medical Officer* lidera os processos de estandardização clínica transversal a todo o grupo, de forma a melhorar os cuidados de saúde ao menor custo e a promover a atualização constante dos profissionais e da sua atividade científica.

Os Programas de Qualidade e Segurança do Doente são da responsabilidade de cada unidade, que define e que revê, anualmente, os objetivos estratégicos e as metas a que se propõe. Compete depois às lideranças de gestão e clínicas definirem as suas prioridades de intervenção a cada ano, incluindo os planos de formação e treino, o programa de auditorias internas e externas, os indicadores de performance críticos e os planos para promoção da cultura de segurança e notificação de incidentes.



A qualidade clínica é ainda fundamentada pelos processos de certificação e acreditação nas diversas unidades do Grupo. Com uma abordagem transversal de segurança e de melhoria contínua, envolve todas as equipas de gestão e de prestação de cuidados clínicos. De salientar, em 2023, a implementação do sistema de gestão de qualidade ISO 9001 nos serviços de Esterilização do Hospital Lusíadas Lisboa e Hospital Lusíadas Porto, a somar às certificações e acreditações já alcançadas:

Joint Comission Internacional (JCI):

- Hospital Lusíadas Lisboa
- Clínica Lusíadas Almada
- Hospital Lusíadas Porto
- Clínica Lusíadas Gaia

ISO 14001- Sistema de Gestão Ambiental:

- Hospital Lusíadas Lisboa

ISO 9001- Sistema de Gestão da Qualidade:

- Serviço de Esterilização do Hospital Lusíadas Porto
- Serviço de Esterilização do Hospital Lusíadas Amadora
- Serviço de Imagiologia do Hospital Lusíadas Amadora
- Serviço de Imagiologia da Clínica Lusíadas Oriente
- Centro de Procriação Medicamente Assistida do Hospital Lusíadas Lisboa
- Serviço de Esterilização do Hospital Lusíadas Lisboa
- Serviço de Imagiologia do Hospital Lusíadas Lisboa

Assumindo o compromisso com a melhoria contínua dos indicadores de qualidade e segurança do doente, em 2023, é de salientar o aumento de 11% na taxa de notificação de incidentes, a construção e disponibilização de mais 20 indicadores de qualidade e segurança do doente, e ainda a redução das taxas de todos os indicadores de infeção (VAP, CAUTI e CLABSI).

Garantir o acesso a inovação terapêutica

A Lusíadas Saúde assume o compromisso de proporcionar tratamentos avançados de forma acessível. Para isso, existe uma equipa multidisciplinar dedicada a criar linhas terapêuticas com custos mais acessíveis para os doentes. Alcançar o equilíbrio entre inovação e acessibilidade, requer a monitorização contínua do percurso do doente e a avaliação dos resultados clínicos, e é essa análise contínua que permite fazer os ajustes necessários, assegurando que as terapias sejam eficazes e economicamente viáveis.

As reuniões clínicas com os principais financiadores permitem o alinhamento de *guidelines* clínicas (prestador/financiador), com consequente agilização dos processos de pedidos de autorização e reconhecimento de necessidade de encontrar soluções em parceria, que permitam o acesso às novas tecnologias na área da saúde e à inovação terapêutica.

Em determinadas situações, recorre-se a modelos de partilha de risco com a indústria farmacêutica, garantindo que o acesso a tratamentos inovadores seja sustentável para ambas as partes. Esses acordos estratégicos incentivam a colaboração e alinham os interesses na busca por soluções terapêuticas eficazes, reduzindo os riscos financeiros associados a terapias de alto custo.

Em 2023, sete doentes tiveram acesso a linhas terapêuticas inovadoras, em diferentes especialidades: gastroenterologia (2), cardiologia (1), medicina nuclear (3[1]) e psiquiatria (1).

[1] Tratamentos a iniciar em 2024

Saúde, segurança e satisfação do cliente

Priorizamos a segurança e a satisfação dos nossos clientes, implementando medidas de prevenção de riscos e promovendo uma cultura de cuidado centrado no cliente. A satisfação do cliente é mensalmente avaliada através de inquérito online e *feedback* direto, orientando melhorias contínuas nos serviços.

A qualidade e segurança das operações são centrais na gestão do Grupo, assegurando a melhor experiência possível aos seus clientes e doentes.

Em 2023, o inquérito (online) de avaliação de satisfação do cliente teve uma taxa de resposta média de 28% e mostrou que o nível de satisfação e a perceção que o cliente tem da marca é, de modo geral, Muito Bom (68). Porém, o resultado ficou aquém da meta traçada pela Lusíadas Saúde (71), que continua a trabalhar para melhorar a experiência do cliente. Entre os possíveis motivos para o objetivo não ter sido alcançado em 2023 estão fatores como o aumento da produção e a pressão no atendimento urgente nos meses de inverno, ou a existência da tarifa de higiene e segurança no primeiro quadrimestre.

NPS Lusíadas 2023	NPS Telemedicina 2023	NPS Lusíadas Dental 2023	NPS Linha de Saúde 2023
68 (Meta 71)	60 (Meta 64)	75 (Meta 74)	87 (Meta 87)

A telemedicina tem tido um enorme crescimento no setor e no Grupo, acompanhada de uma mudança no acesso e na forma de prestar cuidados, e de ser cuidado. Só em 2023, o número de teleconsultas aumentou 57%. Contudo, o elevado número de teleconsultas realizadas sem apoio de vídeo (apenas chamada telefónica), por opção ou impossibilidade do cliente, bem como o preço praticado pelas teleconsultas, podem estar na origem do resultado abaixo da meta.

De salientar, a Hey Doc[1], evidenciando um resultado excelente (75) para a Lusíadas Saúde, acima do objetivo proposto no seu terceiro ano de atividade.

[1] A partir de 20 de fevereiro de 2024, data de lançamento da nova marca, a Lusíadas Dental passou a chamar-se HeyDoc.

	2022 Final	2023 Meta	Dez. 2023	+/-'22 Dez.	+/-'23 Nov.	2023 Final	vs '22 Final	vs '23 Meta	Média Móvel
Grupo Lusíadas	67	71	68	+3	0	68	+1	-3	

A satisfação do cliente é uma prioridade, na qual o Grupo vai continuar a investir com responsabilidade e ambição. É nesse sentido que a Lusíadas Saúde traça as metas para 2024:

- **NPS Lusíadas: 71**
- **NPS Telemedicina: 69**
- **NPS Lusíadas Dental: 74**
- **NPS Linha de Saúde: 87**
- **Notoriedade total: 80%**

Numa perspetiva de melhoria contínua, e com o objetivo de reter e reforçar a lealdade dos clientes, está previsto realizar, em 2024, o *Customer Effort Score* (CES), um inquérito de avaliação aos diferentes canais de contacto com os clientes (*Contact Center, Whatsapp,* Portal, *App*); o inquérito NPS de avaliação da marca Lusíadas, com introdução de questões sobre diversos temas, como o marketing e a sustentabilidade; o desenvolvimento do conceito de Lusíadas *Experience*, através da análise de resultados de *Customer Experience vs. Employee Experience*; e a adaptação do inquérito Lusíadas Dental à nova marca Hey Doc.



Serviços centralizados para aumentar a segurança e a qualidade clínica

A Lusíadas Saúde implementou serviços centralizados que permitem assegurar uma abordagem uniforme em todas as unidades, e assim reduzir potenciais riscos associados à diversidade de práticas, promovendo a padronização da excelência na prática clínica.

A integração de tecnologias avançadas para a monitorização em tempo real, aliada a equipas motivadas e multidisciplinares, capacitadas continuamente, garantem a qualidade e segurança nos processos de farmacocinética e de validação farmacêutica.

No primeiro caso, o serviço de farmacocinética clínica, assegura a efetividade terapêutica e a minimização de riscos de toxicidade, ao considerar as características individuais dos doentes na administração de medicamentos, nomeadamente antibióticos de margem terapêutica estreita.

No caso da validação farmacêutica, que em 2023 cobriu 82% das prescrições terapêuticas, a centralização torna o processo mais eficiente e aumenta os padrões de qualidade e confiança na prestação de cuidados farmacêuticos.

Existe um terceiro serviço centralizado, fundamental para a prestação dos cuidados de saúde sem intercorrências, seguros e de elevada qualidade. O processo implementado visa identificar, monitorizar e mitigar as ruturas de *stock*, de forma centralizada, o que garante uma resposta ágil e eficaz para enfrentar potenciais interrupções no fornecimento, reduzindo o impacto de possíveis variações no acesso a medicamentos críticos. A gestão em tempo real e a colaboração estreita com fornecedores, fortalecem a eficiência operacional.

Em 2023, o serviço de gestão de *stocks*, focado na continuidade do fornecimento de medicamentos, foi responsável por garantir que nenhum doente ou serviço fosse afetado por rutura de *stock* de medicamentos.

Em todos os processos, a abordagem pela centralização protege o cliente e a qualidade clínica e contribui para a eficiência económica.

+Lusíadas

100%
dos exames com a preparação digital (sem papel)

+60%
dos relatórios de exames em formato digital (sem papel)

100%
das declarações de presença via *app* +Lusíadas

24%
de marcações realizadas através dos canais digitais

+27%
das marcações online pela *app* +Lusíadas



Inovação clínica e transformação digital

Para a Lusíadas Saúde, garantir a melhor qualidade possível da informação, que permita tomar decisões em segurança, é fundamental para consolidar uma cultura de excelência clínica. Como tal, o Grupo tem investido na uniformização de registos e práticas, de forma transversal.

A redução progressiva de registos clínicos em papel e a maior integração de sistemas *paperless*, configuram ações com impacte positivo no ambiente, mas sobretudo na qualidade clínica e na segurança do doente.

Por seu lado, a digitalização dos processos tem permitido a redução de deslocações de clientes às unidades Lusíadas, promovendo o acesso a cuidados de saúde a clientes de regiões geográficas onde não existe cobertura da Rede Lusíadas Saúde.

Lusi - a primeira assistente por voz para marcação de consultas a nível mundial

Uma solução tecnológica inovadora, 100% nacional, com recurso à inteligência artificial e uma taxa de automatização de 48%, para que cada cliente possa ser atendido sem tempo de espera e com uma comunicação muito natural. A Lusi está disponível por telefone, via *WhatsApp* ou *Facebook*.

Vídeo-consultas

- 8.534 consultas
- SOS pediatria (vídeo-consultas de urgência)

Test Beds

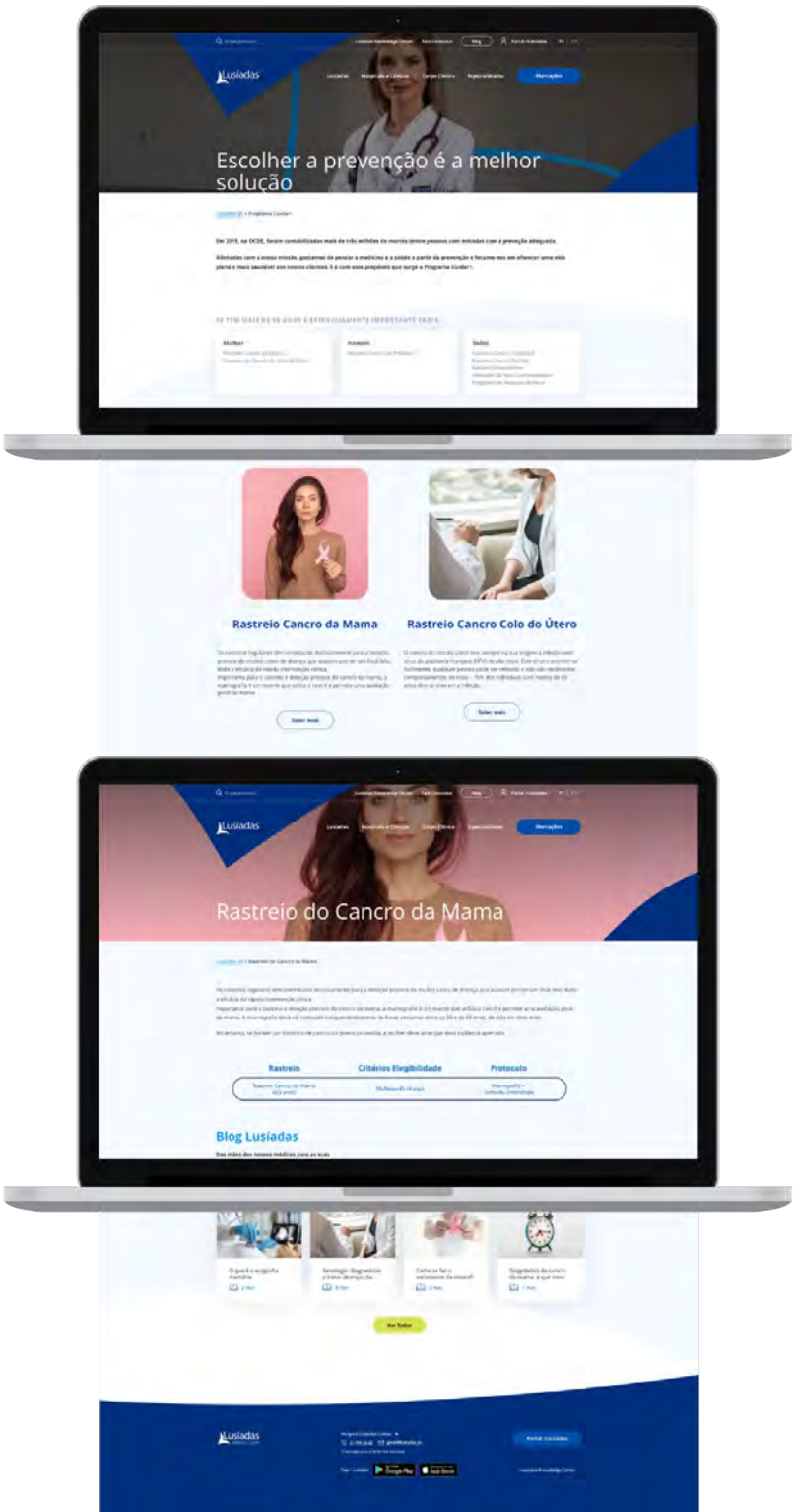
Somos parte da rede nacional de *Test Beds* para a prestação de serviços de teste e experimentação de produtos e serviços de PME e *start-ups*

Em 2023, avaliámos 83 *start-ups* e testámos sete produtos/serviços nas nossas unidades

Programa Cuidar+

Lançado em 2023, com um piloto no Hospital Lusíadas Braga, este é um projeto transversal ao grupo Lusíadas. Com o mote "Prevenir está nas suas mãos. E também nas nossas." O projeto pretende sensibilizar os clientes para a necessidade de investirem na sua saúde através de medidas de prevenção adequadas. Apoiado num sistema de alertas clínicos, disponível em Processo Clínico Eletrónico (PCE), permite indicar ao médico a necessidade de o doente realizar determinados exames e consultas. Para isso, foi programado um motor de elegibilidade que utiliza critérios de inclusão e exclusão, alinhados com as práticas em vigor no Serviço Nacional de Saúde, para identificar quais os alertas a gerar para cada cliente de forma individual. Este sistema é, portanto, personalizado com base no perfil do cliente e na sua informação clínica disponível.

https://www.lusiadas.pt/programa-cuidar









Campanha Outubro Rosa

"Por favor, não deixe o cancro andar."

"Estou aqui para lutar pela minha vida. E pela sua também."

"Achamos que nunca nos vai calhar, mas quer mesmo arriscar?"

Mensagens poderosas de mulheres que lidam com um diagnóstico de cancro de mama, e que aceitaram personalizar a campanha Lusíadas, que visou aumentar a sensibilização para o rastreio desta doença, que afeta mais de 7.000 mulheres anualmente em Portugal.

Cátia, Sónia e Carla foram as protagonistas desta campanha, que teve como ponto de partida a divulgação da Unidade da Mama do Hospital Lusíadas Amadora, onde estas Clientes Lusíadas são acompanhadas, e o rastreio do cancro de mama gratuito, durante o mês de outubro.



Acessibilidade nos cuidados de saúde

Para a Lusíadas Saúde a acessibilidade aos cuidados de saúde e às suas unidades é uma prioridade. E está presente, desde logo, na qualidade do atendimento aos clientes e na padronização dos critérios de acessibilidade em todas as unidades, garantindo um modelo de qualidade e inclusão em toda a rede. A importância da acessibilidade é um tema que requer a capacitação dos gestores e profissionais, e a disponibilização das ferramentas necessárias para identificar e resolver problemas relacionados com a acessibilidade nas suas áreas de atuação.

O Guia de Acessibilidade para os espaços e unidades Lusíadas Saúde contribui para o processo de avaliação e adaptação dos espaços, que se pretende mais eficiente e menos suscetível a erros ou omissões, e serve as unidades na definição e implementação dos seus Planos de Inclusão e Acessibilidade. De salientar, em 2023, a implementação do Plano de inclusão e acessibilidade do Hospital Lusíadas Vilamoura.

O objetivo é criar um ambiente hospitalar mais acolhedor e inclusivo para clientes e profissionais com diferentes necessidades, promovendo a igualdade de acesso aos cuidados de saúde e garantindo que todos, independentemente de suas limitações físicas, possam aceder aos serviços de saúde com conforto e segurança.

Ainda neste âmbito, o Grupo estabelece parcerias com organizações sociais que apoiam pessoas com deficiência, aumentando a colaboração com a comunidade e melhorando os serviços oferecidos com base no *feedback* e nas necessidades específicas desse público.

A Lusíadas Saúde promove também a acessibilidade dos seus canais online. A título de exemplo, em 2023, o *website* www.lusiadas.pt alcançou a pontuação de 8.8 /10 (fonte: *AccessMonitor*), com base na introdução de melhorias técnicas ao nível da experiência do utilizador.



Segurança e privacidade dos dados

A proteção dos dados dos clientes é prioritária. Implementamos políticas de segurança da informação e privacidade conformes com a legislação vigente, e promovemos a sensibilização sobre a importância da segurança dos dados junto dos colaboradores. A eficácia destas políticas é monitorizada através de auditorias internas e externas, bem como através da análise de incidentes de segurança, garantindo a contínua proteção dos dados dos clientes.

Em 2023, de acordo com as auditorias, internas e externas, de segurança da informação e de referenciais como a ISO 27001, há uma melhoria na maturidade do Grupo, uma maior consciencialização dos utilizadores relativamente à segurança da informação e uma redução do risco de incidentes de segurança.

O Grupo Lusíadas Saúde tem aprovados e publicados diversos procedimentos e políticas de segurança de informação, disponíveis para toda a organização através da plataforma de gestão documental. Entre eles estão o Código de Conduta, Código de Conduta para Parceiros de Negócios e outras Políticas e Procedimentos. Em conjunto, visam garantir a segurança e privacidade de dados, em particular no que diz respeito à recolha de dados pessoais e à transparência sobre como são reunidos, usados e protegidos.

Ainda no âmbito da segurança, são realizados diagnósticos de risco aos fornecedores que acedem a dados pessoais de clientes e colaboradores e são firmados, com eles, acordos de proteção de dados.

Com o objetivo de reduzir a exposição e de aumentar a resiliência e a maturidade em cibersegurança, e de promover a confiança digital nos serviços prestados, a Lusíadas Saúde promove:

- Ações de formação em proteção de dados e cibersegurança
- Comunicação periódica sobre temas de proteção de dados e cibersegurança
- Revisão de políticas (proteção dados, privacidade, *cookies*, etc)
- Projetos *Network Access Control, Mobile Device Management*, *Vendor Risk Management, Medical Device Security Initiative, Identity and Access Management.*
- Sensibilização de segurança através de campanhas de *phishing*, formação, divulgação de boas práticas através de newsletters e comunicados periódicos.

Para garantir a implementação abrangente de todos os procedimentos disponíveis, a colaboração eficaz entre as equipas de *Compliance* e Segurança da Informação é considerada essencial.

Cibersegurança e transformação digital

A segurança e privacidade dos dados é uma prioridade para a Lusíadas Saúde. Tal justifica-se pelo risco da interrupção da prestação de cuidados de saúde na sequência de ataques que levem à negação do serviço ou *ransomware*.

Uma das principais oportunidades passa por sustentar iniciativas relacionadas com a transformação digital ou a adoção de tecnologias emergentes (inteligência artificial, tecnologia de prestação de cuidados de saúde inovadora) em cima de uma estrutura de cibersegurança ágil e moderna, potenciando não só a resiliência do negócio, mas garantindo também uma rápida resposta na proteção, defesa e recuperação.

Rigor e transparência dos preços e faturação

Garantimos práticas de faturação transparentes e justas, proporcionando aos clientes informação clara sobre os custos dos serviços. Estas práticas são sustentadas por políticas internas de transparência e são regularmente revistas para assegurar a sua eficácia e conformidade.

Para a Lusíadas Saúde a transparência na prestação de serviços de saúde é um princípio ético norteador e um fator crítico para a satisfação do cliente. Perante isso, o rigor nos preços e na faturação, nomeadamente a sua definição, implementação e comunicação, são fundamentais. A este respeito, o rápido crescimento da organização e integração de novas unidades, acompanhada pela diversidade da oferta das unidades, bem como das tabelas e modelos de financiadores, levou o Grupo a decidir pela uniformização do Catálogo Clínico. A padronização de codificação dos registos clínicos traduz-se na harmonização de preços e margens por segmento de atividade, e contribui para um modelo financeiro eficaz.

O Grupo conta com diversas equipas focadas na concretização desta transparência, desde o Conselho de Administração às Direções das Unidades Hospitalares, Direção Comercial, Direção de Faturação, Direção Clínica e de Enfermagem, equipas de *Pricing*, Normalização Clínica e o próprio corpo clínico das Unidades.

Em 2023, foi implementado o Modelo de Monitorização de Margens por Procedimento Cirúrgico, construído em conjunto com a área de *Pricing*.

O objetivo foi monitorizar a eficácia da harmonização de preços por procedimento cirúrgico e identificar as melhores práticas em termos de custos e variação de material de consumo clínico, aferindo a transversalidade entre unidades.

Com o propósito de reduzir o número de reclamações relacionadas com orçamentos e faturação, todas as faturas emitidas são acompanhadas pelo detalhe da descrição do ato, quantidade, valor - de acordo com a tabela privada e os preçários expostos dos principais atos – data de realização e unidade hospitalar associada. Por outro lado, e quando solicitado, a Lusíadas Saúde disponibiliza uma previsão de encargos ou orçamento detalhado.

De destacar, este ano, a identificação e implementação de automatismos de prescrição, para comparar a atividade entre unidades e áreas, e monitorizar mecanismos de *invoice accuracy* e equidade de financiamento.

Billing Support System (BSS)

Em 2023, foi desenvolvido um sistema de informação específico (BSS) para monitorização dos processos de autorização e faturação dos doentes internados, o que permitiu melhorar o controlo e auxiliar a comunicação com o cliente e as seguradoras.

Esta iniciativa reduziu o número de processos de faturação pendentes e o número de dias para o seu encerramento. Por outro lado, permitiu melhorar o acompanhamento dos gastos do doente ainda internado, fornecendo a informação à seguradora de modo a antecipar constrangimentos decorrentes das condições contratuais das apólices.



6.3 O Envolvimento com a Comunidade

O compromisso do Grupo Lusíadas Saúde com o bem-estar das pessoas estende-se para além dos clientes e dos profissionais, abrangendo a comunidade em geral. Através de diversas iniciativas, o Grupo procura contribuir para o desenvolvimento e o bem-estar das pessoas e das comunidades onde atua.

Investimento na Comunidade:

+ de 63 mil euros em donativos

Colaborámos com

+ de 30 organizações sociais

Queremos tornar a saúde acessível para todos

Lusíadas Comunidade

Em junho de 2023, a Lusíadas Saúde lançou o piloto do Lusíadas Comunidade, um projeto que tem como principal objetivo promover o acesso a cuidados de saúde prestados pelas suas unidades hospitalares e clínicas aos beneficiários de 12 organizações sociais, de norte a sul do País.

Em 2023, integraram esta comunidade as seguintes organizações:

Norte
- Oficina São José
- Focus CRL
- Associação Salvador
- CrescerSer
- ACAPO

Centro
- Associação Salvador
- Fundação do Gil
- Associação Pais 21
- Amorama
- Associação Padre Amadeu Pinto
- Comunidade Muçulmana Ismaili (AECCI)

Sul
- Associação Algarvia de Pais e Amigos de Crianças Diminuídas Mentais
- Existir



Figura 7 - Localização das organizações



Através dos protocolos estabelecidos, a Lusíadas Saúde procurou alargar o acesso à saúde e chegar às comunidades mais vulneráveis, colocando os seus serviços clínicos à disposição. O piloto desenvolvido em 2023, durou seis meses e impactou um total de 125 beneficiários, com a realização de 182 consultas, mais de 125 exames e análises, e uma intervenção em bloco operatório. O projeto recebeu uma avaliação global positiva de 6.43/7.

A iniciativa materializa a estratégia de sustentabilidade da Lusíadas Saúde e está alinhada com o ODS3 – garantir o acesso à saúde de qualidade e promover o bem-estar para todos, em todas as idades – e o ODS10 – reduzir as desigualdades.

O projeto Lusíadas Comunidade continuará em 2024, com o apoio de várias equipas.

Saiba mais em: **https://www.lusiadas.pt/lusiadas-comunidade**

Testemunhos Parceiros

"O Lusíadas Comunidade tem desempenhado um importante papel nos cuidados de saúde prestados às crianças e jovens acolhidos na Oficina de S. José de Braga.

Esta parceria tem sido essencial para garantir que as nossas crianças e jovens tenham acesso a cuidados de saúde de alta qualidade, promovendo o seu bem-estar físico e mental.

Os profissionais de saúde da Lusíadas trazem consigo uma vasta experiência e um compromisso com a excelência, o que se reflete na atenção personalizada e numa abordagem integral ao cuidado prestado. Além disso, a colaboração com a Lusíadas permite intervir ao nível de saúde preventiva e de educação.

Esta aliança não só melhora a saúde imediata dos nossos jovens, mas também contribui para o seu desenvolvimento integral.

Por isso, estamos imensamente gratos ao facto de se lembrarem e de terem escolhido a nossa Casa para beneficiar deste programa. Enorme bem hajam!"

Oficina de São José

A Lusíadas Saúde tem vindo a colaborar com a CrescerSer no Porto de uma forma muito profícua e proveitosa para as Casas de Cedofeita e do Vale.

Pela primeira vez desde o início de funcionamento de ambas as Casas (1996 e 2004, respetivamente), as crianças e jovens podem ser atendidos clinicamente nas diversas especialidades, sem tempos de espera que não se compadecem com a pertinência das situações. Este acompanhamento atempado permite prevenir que as situações de saúde se agravem.

Não podemos deixar de referir o profissionalismo, empenho e simpatia de todos os colaboradores da Lusíadas Saúde que, em cada um dos departamentos (backoffice, atendimento e profissionais de saúde) contactam quer com os Técnicos das Casas, quer com as crianças e jovens atendidos, contribuindo para que se sintam valorizados.

Todo o cuidado que a Lusíadas Saúde nos dedica através do projeto Lusíadas Comunidade reflete-se no bem-estar das crianças e jovens, objetivo prioritário da nossa intervenção.

Afirmamos com convicção que a parceria entre a Lusíadas Saúde e as Casas da CrescerSer no Porto acrescenta valor à nossa intervenção e traduz-se numa mais-valia para todos os envolvidos, impactando de forma muito positiva a vida das crianças e jovens acolhidos nas nossas Casas. Muito obrigada!

Ana Moutinho, Diretora Técnica da Casa do Vale (CrescerSer)



Apoio clínico ao Dauda Fati, numa osteotomia corretiva do perónio após um acidente de viação na Guiné-Bissau

Em colaboração com a Associação Guinanos e com os profissionais da Lusíadas Saúde, incluindo a equipa do Dr. Pedro Beja da Costa, o Grupo deu apoio clínico ao Dauda Fati, um jovem da Guiné-Bissau que necessitou de uma intervenção cirúrgica urgente, após um grave acidente.

Este esforço reflete o compromisso da Lusíadas Saúde com o bem-estar das comunidades e com a atuação efetiva em situações críticas, reafirmando o empenho em fazer a diferença através da responsabilidade social e da assistência médica especializada.

Nova vida a equipamentos médicos e material hospitalar

Numa lógica de dinamização da economia circular e, em simultâneo, da promoção de mais e melhor saúde em comunidades desfavorecidas, a Lusíadas Saúde fez a doação de equipamentos médicos e de material/mobiliário hospitalar em bom estado, que foram substituídos por versões mais recentes. Esta iniciativa visa evitar o desperdício e garantir que esses itens continuem a ser úteis a outros.

Em 2023, foi possível fazer um conjunto de doações para Cabo-Verde e Guiné-Bissau, em colaboração com as organizações Turn on Success e Fundação João XXIII (através do projeto ReDar Guiné).



Turn On Success | Cabo Verde

A Lusíadas Saúde voltou a dar nova vida a equipamentos e mobiliário hospitalar, aliando-se a Turn on Success, uma ONG portuguesa que se dedica a apoiar mães, jovens e crianças em Portugal e em Cabo Verde.

A doação enviada em julho de 2023 foi distribuída entre as Delegacias de Saúde de São Vicente, Ribeira Grande e Santo Antão, a Associação Mutuária dos Trabalhadores e a Organização das Mulheres de Cabo Verde.

Segundo Liliana Cunha, presidente da Direção da Turn on Success, "com estas iniciativas estamos a mudar vidas, melhorando muito as condições das comunidades, especialmente daquelas que são mais vulneráveis".

Desde 2021 que a Turn on Success mantém uma parceria com a Delegacia de Saúde de São Vicente e a Organização das Mulheres de Cabo Verde, fazendo recorrentemente a distribuição de doações. A identificação das necessidades é feita pelos colaboradores no terreno, e o envolvimento das entidades locais permite a melhoria significativa das condições de saúde e de vida das comunidades.

Projeto ReDar Guiné | Fundação João XXIII

Através do trabalho conjunto de diversas equipas, foi possível concretizar uma doação que permitiu equipar três hospitais e um centro de saúde na Guiné-Bissau.

O Hospital Catarina Troiana, em Nhacra (situado a 30 km de Bissau), recebeu um ecógrafo de Obstetrícia e Ginecologia, várias macas, mesas de cabeceira, suportes de soro, cadeirões de apoio à família, entre outros materiais.

O Hospital de Oftalmologia e o Centro de Saúde do Bairro de Sintra (localizados em Bissau) receberam igualmente um ecógrafo de Obstetrícia e Ginecologia e um de Cardiologia, diversas macas, uma cama, várias mesas de apoio a refeição, cinco secretárias, cadeirões de descanso do acompanhante, entre outros.

No Hospital Simão Mendes (em Bissau) foram entregues macas para a maternidade, berços de neonatologia e consumíveis clínicos (caixas de batas, luvas e batas cirúrgicas).

"Foi com grande alegria que aceitámos a vossa dádiva e a distribuímos na Guiné-Bissau (...). Todos agradecem imenso. Sabemos que estas dádivas farão a diferença nestes hospitais tão carenciados de bom equipamento. Muito obrigada pela vossa generosidade em Ajudar a Ajudar." Filomena Almeida, representante do projeto ReDar Guiné.

Parcerias com impacte

Renovação da Sede da Associação Pais 21 - *Down* Portugal

A Associação Pais 21 – *Down* Portugal, associação de apoio a pessoas com Trissomia 21 e respetivas famílias, viu renovada a sua sede, em Lisboa. A iniciativa contou com o contributo de cinco empresas portuguesas – Aon, Goldenergy, SGL, Space Up (marca do Grupo Teixeira Duarte) e Lusíadas Saúde – que uniram esforços para estabelecer uma parceria de impacto.

A articulação entre estas cinco organizações de diferentes setores é um projeto que ilustra a implementação do ODS 17 (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU), que procura fortalecer parcerias para o desenvolvimento sustentável.

A associação tem atualmente 1.590 famílias registadas, 55 das quais participam em atividades regulares levadas a cabo pela organização. Com o objetivo de melhorar a qualidade do espaço e a experiência prestada aos seus utentes, a Associação Pais 21 – *Down* Portugal tem agora com uma sede totalmente renovada, na qual foram repensados alguns dos seus espaços e funcionalidades, tendo a intervenção incidido ao nível da arquitetura das instalações e das infraestruturas existentes.

A remodelação completa da sede da associação, cuja obra decorreu entre outubro e dezembro de 2023, pretendeu contribuir para um futuro mais promissor destas crianças e jovens, oferecendo-lhes um espaço adequado às suas necessidades, onde possam aprender, crescer e prosperar.



Girl MOVE Academy

A *Girl MOVE Academy* é uma academia de liderança e inovação social, focada em promover uma nova geração de líderes no feminino e, dessa forma, abrir caminho a uma liderança global mais inclusiva e sustentável.

A Lusíadas Saúde colabora com a *Girl MOVE* desde 2020, tendo já acolhido 7 *Girl MOVERS* para a realização dos seus estágios em contexto corporativo. Esta é uma parceria de impacte no âmbito do *International Exchange LAB* do Programa *CHANGE* e cuja materialização, em 2023, pode ser conhecida na página 34.









Parcerias com impacte

Apoio ao desporto inclusivo

O Barco Lusíadas For ALL, patrocinado pela Lusíadas Saúde, é um veleiro adaptado e o primeiro catamaran do mundo a reunir os requisitos técnicos e de segurança necessários para alargar a prática de vela a toda a população. Através de parcerias com organizações de utentes e beneficiários com mobilidade reduzida, deficiência motora e/ou mental, este projeto oferece uma experiência náutica de forma regular, com os benefícios psicológicos e sociais associados, criando nos seus praticantes uma maior autonomia, confiança, capacidade de trabalho e espírito de equipa.

Em 2023, beneficiaram da experiência do Barco Lusíadas For ALL, que tem capacidade para acolher até quatro cadeiras de rodas ao mesmo tempo na sua plataforma central, três associações sem fins lucrativos com saídas semanais em regime regular (2h30) e 193 jovens beneficiários, num total de 103 saídas para formação. Entre elas, a CERCI Gaia, com aulas de vela adaptada e a ACAPO com passeios para os seus beneficiários.

Na Regata inclusiva Lusíadas Porto *Sailing* 2023 destaca-se a brilhante participação do Centro de Inclusão Social de Canelas na Regata do Infante/ LSPS 2023. Estes jovens participam na iniciativa há cinco anos e são notórias as diferenças e melhorias comportamentais e sociais relatadas pelos técnicos que acompanham o projeto.

Finalmente, assinala-se o apoio médico prestado pela Lusíadas Saúde no campeonato mundial de vela adaptada, em Portimão.





Outras iniciativas de envolvimento com a comunidade desenvolvidas em 2023

Iniciativa solidária Natal

Entre festas com a família alargada e convívios internos, o Natal Lusíadas é dedicado a cuidar. Cuidar das populações mais carenciadas nas comunidades que serve, contando com a solidariedade dos seus profissionais.

De norte a sul, desafiados a apoiar associações parceiras em cada geografia, os profissionais Lusíadas responderam com a adesão de sempre e fizeram a diferença em inúmeros Natais por todo o país. Os presentes passaram principalmente pela entrega de bens essenciais (alimentação, higiene e material escolar) à Cáritas Braga, à CrescerSer, à Fundação do Gil, à Amorama e à AAPACDM Faro.

O Hospital Lusíadas Porto e a Clínica Lusíadas Gaia uniram forças com o Centro de Inclusão Social de Canelas (CIS)

Várias profissionais das unidades Hospital Lusíadas Porto e Clínica Lusíadas Gaia participaram, com os jovens do Centro de Inclusão Social (CIS) de Canelas, na iniciativa de ampliação do pomar da Quinta da Felicidade. Neste polo de inclusão para pessoas com deficiência, os jovens do CIS de Canelas desenvolvem atividades desportivas e participam na manutenção da horta e do pomar. Em 2023, além da atividade de plantação, houve um almoço de convívio com os jovens e os colaboradores do projeto, e um pequeno concerto da banda *Uma Banda Sem Nome (ainda).*

" Pertenço ao projeto "Posso ajudar?" da área da inclusão e hoje foi uma forma de contribuirmos para esta causa fora do trabalho. Acho muito importantes dias como este, em que podemos criar laços e conviver com os colegas. Foi um dia diferente, uma experiência espetacular. "

Ana Isabel Bento, Auxiliar de Ação Médica, Clínica Lusíadas Gaia

"Estou bastante sensibilizada com a atividade desenvolvida pelo CIS de Canelas, e fiquei com vontade de continuar a ajudar. Acho importante a Lusíadas Saúde desenvolver este tipo de iniciativas e gostava que houvesse mais. A inclusão é, sem dúvida, muito importante."

Maria João Nunes, Administrativa, Hospital Lusíadas Porto

"Foi um dia excecional, saio daqui com o coração cheio, com uma sensação de preenchimento e de que tenho de continuar a fazer algo pela sociedade. Acho que é importante continuarmos a investir nestas ações, foi muito enriquecedor."

Marta Vitória, Financeira, Hospital Lusíadas Porto

07

Proteger e cuidar do Planeta

7.1 A pegada de carbono e a eficiência energética
7.2 A gestão de resíduos, do desperdício e de materiais perigosos



As mudanças climáticas e a redução do impacte ambiental são preocupações centrais em todas as operações e serviços do Grupo, refletindo-se na utilização responsável de recursos, na otimização de processos e infraestruturas, e na sensibilização ambiental de profissionais, parceiros e clientes. A eficiência energética e a gestão de resíduos são as principais áreas de atuação ambiental da Lusíadas Saúde.



Reconhecendo que as operações e serviços prestados têm impactes ambientais significativos, é objetivo transversal do Grupo minimizá-los através da implementação de iniciativas, projetos e investimentos, nomeadamente em novas tecnologias que permitam reduzir os consumos energéticos, as emissões de gases com efeito de estufa (GEE) e a geração de resíduos.

Destaque ambiental: números, em 2023

1 unidade Lusíadas certificada
Certificação ISO 14001 do Hospital Lusíadas Lisboa

-25% de resíduos produzidos
Face a 2022

Redução de 323 toneladas de CO_2e
CONTRAfluran technology

128 900 kWh produzidos
Recurso a painéis fotovoltaicos

14% Valorização de resíduos

76% da frota elétrica/híbrida

Redução de 27% da energia consumida
Face a 2022

Certificação ISO 14001



O Hospital Lusíadas Lisboa alcançou, em 2023, a certificação ambiental ISO 14001.

Esta certificação demonstra o compromisso da Lusíadas Saúde com a melhoria contínua do seu desempenho ambiental já que a norma auxilia na identificação e gestão dos riscos ambientais associados aos processos internos da atividade desenvolvida pelo Hospital. Ao permitir uma gestão mais eficaz destes riscos, a Lusíadas Saúde está a apostar na prevenção e na proteção do ambiente, bem como na garantia da conformidade legal.

De salientar que a auditoria realizada ao Hospital Lusíadas Lisboa foi concluída com parecer favorável, não tendo sido registada qualquer não conformidade com os requisitos estabelecidos pela Entidade Certificadora.

No âmbito desta certificação, o Hospital avalia mensalmente os seus indicadores ambientais e mantém uma equipa responsável por gerir o Sistema de Gestão Ambiental, que define e implementa planos de ação para cada um dos indicadores monitorizados. Os resultados são comunicados trimestralmente a todos os profissionais do Hospital e subcontratados residentes.

No final de 2023, o Hospital Lusíadas Lisboa alcançou cinco dos sete objetivos estabelecidos e identificou duas áreas que necessitam de maior atenção em 2024: diminuir o total de resíduos sólidos urbanos produzidos no hospital e diminuir os resíduos de risco específico (Grupo IV).



Sistema de Gestão Ambiental (SGA)

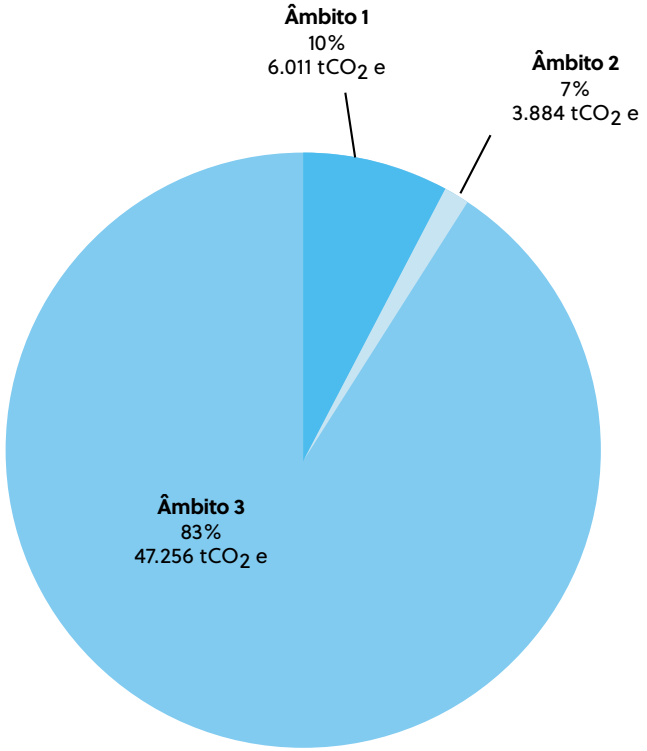
OBJETIVO	INDICADOR	OBJETIVO 2023	RESULTADO 2023	OBJETIVO 2024
Diminuir o consumo de água do Hospital	Consumo de água por Fator de Impacte Ambiental (m^3/fia)	< 0,36 m^3/fia	0,35	< 0,34 m3/fia
Diminuir o consumo de energia (eletricidade e gás) do Hospital	Consumo de energia elétrica + gás por Fator de Impacte Ambiental (tep/fia)	< 0,016 tep/fia	0,013	< 0,012 tep/fia
Diminuir o número de resmas de papel consumidas pelo Hospital Lusíadas Lisboa face ao ano de 2022	Consumo de papel (nº resmas)	-5% do valor anual de 2022	9791	-5% relativamente ao ano de 2022 (nº resmas/fia)
Aumentar o total de resíduos reciclados no hospital	Taxa de resíduos reciclados por total de resíduos produzidos (%)	> 8%	8,4%	> 8,5 %
Diminuir o total de resíduos sólidos urbanos produzidos pelo hospital	Total de resíduos sólidos urbanos produzidos por Fator de Impacte Ambiental (Kg/fia)	< 2,5 Kg/fia	2,97	< 2,5 Kg/fia
Diminuir os resíduos de risco biológico (Grupo III) produzidos pelo hospital	Resíduos de risco biológico (Grupo III), por Fator de Impacte Ambiental (Kg/fia)	< 1,50 Kg/fia	1,43	< 1,40 Kg/fia
Diminuir os resíduos de risco especifico (Grupo IV) produzidos pelo hospital	Resíduos de risco especifico (Grupo IV), por Fator de Impacte Ambiental (Kg/fia)	< 0,09 Kg/fia	0,11	< 0,09 Kg/fia

Cuidamos da sociedade e do futuro

janeiro de 2024

7.1 A pegada de carbono e a eficiência energética

Em 2023, o Grupo Lusíadas deu continuidade ao trabalho de reporte das suas emissões de gases com efeitos de estufa. Neste cálculo excluíram-se as instalações adquiridas em 2023.



Total de emissões de gases com efeito de estufa em 2023: 57.151 ton CO_2e.

Emissões diretas – Âmbito 1

As emissões diretas (âmbito 1), registam uma diminuição de 31% face ao período homólogo, o que se explica pela redução de emissões de gases anestésicos, de consumos de combustíveis fósseis e de gases fluorados.

O Hospital Lusíadas Lisboa e o Hospital Lusíadas Porto evitaram a emissão de 323 toneladas de CO_2e proveniente de gases anestésicos.

O sevoflurano e o desflurano estão entre os gases anestésicos inalatórios mais utilizados em contexto hospitalar e com um elevado potencial de efeito de estufa.

Durante um procedimento com gases anestésicos inalatórios, apenas cerca de 5% da anestesia administrada é metabolizada pelo paciente. Os restantes 95% são exalados como gás anestésico residual durante a respiração do paciente.

Neste contexto, a Lusíadas Saúde investiu num sistema de captura através da utilização de coletores ligados às suas estações de anestesia. Esta tecnologia permite a captação de desflurano e sevoflurano exalados, e substitui a tradicional extração direta para a atmosfera. Desta forma, é possível minimizar a exposição dos profissionais a estes gases, evitar a sua libertação na atmosfera e reduzir o nosso impacte ambiental.

Este sistema foi instalado em cinco salas de bloco operatório no Hospital Lusíadas Lisboa e em três salas de bloco operatório do Hospital Lusíadas Porto.

A medida permite reduzir as emissões de gases com efeitos de estufa (GEE) dos gases anestésicos desflurano e sevoflurano em 80% e, em 2023, foi responsável pela redução das emissões de âmbito 1 em 323 tCO_2 e. A contabilização de emissões de gases anestésicos, em 2022, foi de 4.058 tCO_2 e e, em 2023, de 3.936 tCO_2 e, o equivalente a uma redução de 3%.

Emissões indiretas – Âmbito 2

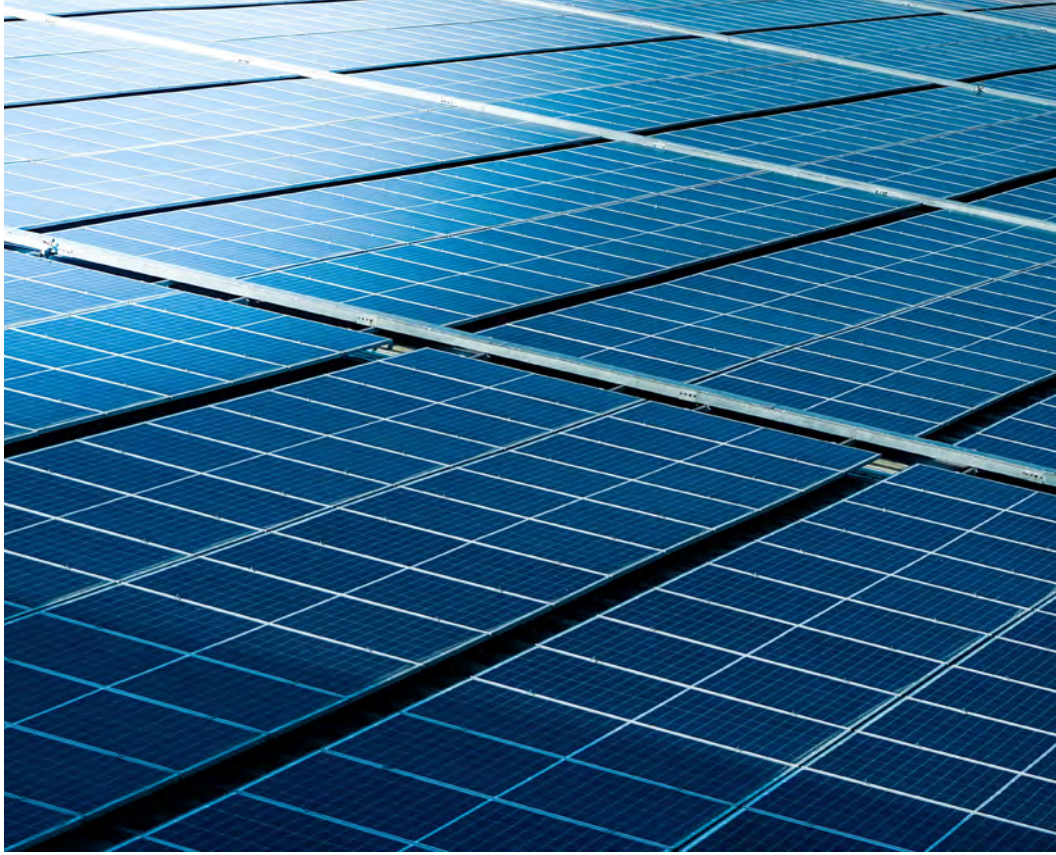
Em 2023, as emissões indiretas (âmbito 2) registam um aumento de 145% em relação ao ano anterior. Este aumento é justificado pela escalada dos preços da energia e, por consequência, pela alteração dos contratos de energia elétrica. No início do ano, os contratos de energia verde foram convertidos para o mix energético da operadora, sendo que em julho já foi possível retomar alguns desses contratos, contemplando 10 instalações do Grupo.

O Hospital Lusíadas Braga produziu 9% da energia total consumida através de painéis fotovoltaicos

O Hospital Lusíadas Braga concluiu a instalação de uma Unidade de Produção para Autoconsumo (UPAC), responsável por gerar 9% do consumo de energia elétrica desta unidade, em 2023. Este investimento permitiu reduzir as emissões de GEE (âmbito 2) em 28 toneladas de CO_2e.

A instalação de painéis fotovoltaicos nas unidades Lusíadas é um passo significativo em direção à transição energética. Esta medida demonstra a ambição do Grupo Lusíadas em aumentar a participação de energias renováveis na sua matriz energética, reforçando assim o seu compromisso com o ambiente.

O Grupo Lusíadas continua empenhado em aumentar a eficiência energética a fim de minimizar as suas emissões de gases com efeito de estufa. Através da implementação de diversas iniciativas, a médio e longo prazo, poderá oferecer aos seus clientes serviços com um impacte cada vez menor nas alterações climáticas.



Outras iniciativas desenvolvidas, em 2023, para melhorar a eficiência energética e reduzir as emissões:

• Substituição do termoacumulador a gás natural do Edifício II do Hospital Lusíadas Lisboa, por um termoacumulador elétrico.

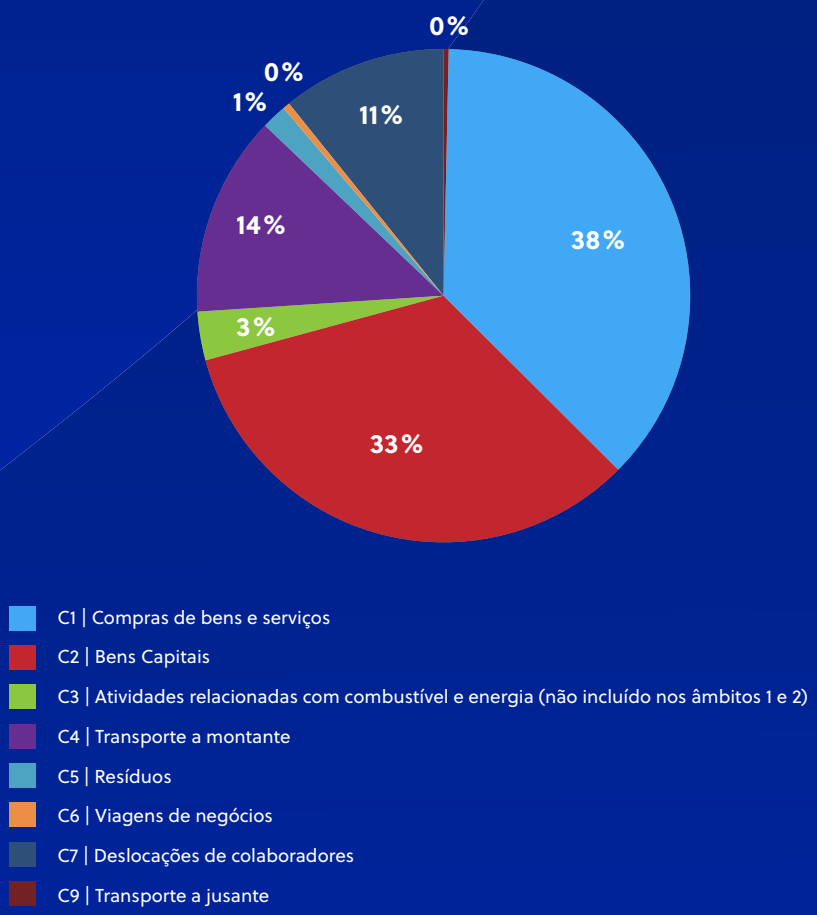
• Continuação do projeto de AVAC (fase 2 e 3) para instalação de um chiller, equipamento com menor consumo de energia, no Hospital Lusíadas Lisboa.

• Continuação da substituição parcial das luminárias atuais para LED com data prevista de conclusão em 2029.

• Substituição gradual da frota, com a redução do número de veículos a combustível fóssil para 35, comparando com os 76, em 2022. Reforço da frota elétrica e híbrida com 3 e 57 viaturas, respetivamente.

• Reforço do parque de bicicletas do Hospital Lusíadas Lisboa

Emissões indiretas – Âmbito 3



As emissões indiretas associadas à cadeia de valor (âmbito 3) registam um aumento de 7,8% face a 2022.

As compras de produtos, serviços e bens capitais continuam a ser as categorias mais representativas, 37% e 33%, respetivamente, seguindo-se o transporte associado às compras de produtos e serviços, com 13%, e as deslocações dos colaboradores, com 11% de peso.

7.2 A gestão de resíduos, do desperdício e de materiais perigosos

Promovemos práticas sustentáveis de gestão de resíduos, incluindo a redução, reutilização e reciclagem, bem como a gestão adequada de materiais perigosos. A eficácia destas práticas é avaliada através de indicadores de gestão de resíduos e de programas de auditoria interna e externa.



1.301,3 ton resíduos gerados

14% resíduos valorizados





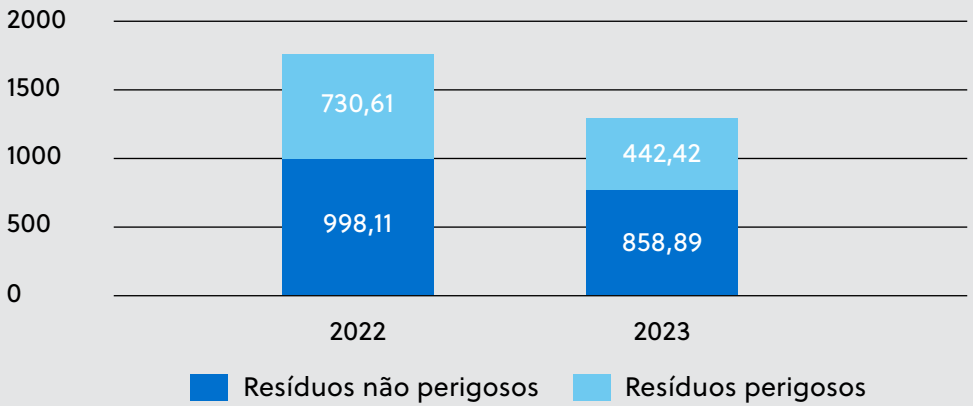
A redução e correta gestão de resíduos e de materiais perigosos é uma das principais preocupações ambientais do setor, uma vez que a atividade de prestação de cuidados de saúde é geradora de quantidades consideráveis de resíduos.

Os resíduos hospitalares são classificados, de acordo com a legislação em vigor, como:

- **Grupo I** – Resíduos Equiparados a Urbanos
- **Grupo II** – Resíduos Hospitalares Não Perigosos (resíduos que não estão sujeitos a tratamentos específicos, podendo ser equiparados a urbanos)
- **Grupo III** – Resíduos Hospitalares de Risco Biológico (resíduos contaminados ou suspeitos de contaminação)
- **Grupo IV** – Resíduos Hospitalares Específicos (resíduos de vários tipos sujeitos a incineração obrigatória)

Neste sentido, a forma como os resíduos são geridos, manuseados, descartados e encaminhados para tratamento é extremamente relevante para a Lusíadas Saúde, uma vez que, uma incorreta gestão pode ter impactes nocivos no ambiente e representar possíveis ameaças para a saúde pública.

Figura 8 - Resíduos produzidos



Nota: A informação sobre quantificação de resíduos é retirada do Mapa Integrado de Registo de Resíduos (MIRR) reportado anualmente à Agência Portuguesa do Ambiente (APA).

Parte da produção de resíduos da organização, como papel, plástico e vidro destinados à valorização (reciclagem), produzidos em unidades dentro de estruturas comerciais independentes ou unidades com baixa produção de resíduos não foram contabilizados. A gestão deste tipo de resíduos fica a cargo de entidades municipais, e por essa razão não são contabilizados pela Lusíadas Saúde.

Em 2023, como referido anteriormente, o Hospital de Cascais deixou de fazer parte das Unidades Lusíadas Saúde. Dado que representava uma parte significativa da atividade do Grupo, a sua ausência reflete-se positivamente em termos de resíduos gerados. Neste contexto, em 2023, a Lusíadas Saúde reduziu em 25% o peso total de resíduos gerados, tendo os resíduos perigosos representado uma diminuição mais expressiva de cerca de 40%, enquanto os resíduos não perigosos representaram uma redução de 14%.

O Grupo Lusíadas tem consciência de que, devido à natureza da sua atividade, é impossível eliminar a produção de resíduos perigosos e que os mesmos devem ser corretamente geridos e encaminhados, por forma a minimizar os riscos para a saúde pública. Por outro lado, o modo como os resíduos são geridos, manuseados, descartados e encaminhados para tratamento, representa sempre um risco, a nível interno, para as operações e para a saúde dos colaboradores e clientes, nomeadamente:

- Incidentes relacionados com má separação de resíduos biológicos
- Incidentes relacionados com a separação de vidro
- Riscos associados à triagem de resíduos infeciosos e cortantes/perfurantes
- Riscos associados aos resíduos com substâncias químicas perigosas e medicamentos (intoxicações, por exposição aguda ou crónica e lesões, incluindo queimaduras)
- Mau manuseamento de contentores maiores que leva ao aumento de acidentes de trabalho
- Riscos associados a resíduos citostáticos (propriedades mutagénicas, teratogénicas ou cancerígenas)
- Riscos associados aos resíduos radioativos (líquidos, sólidos e gases contaminados com radionuclídeos)

Com vista a melhorar a gestão de resíduos e a minimizar os riscos associados, em 2023 a Lusíadas Saúde continuou a formar todos os novos colaboradores através do módulo sobre "Separação de Resíduos e Boas Práticas Ambientais", no processo de Onboarding, e os responsáveis de gestão de resíduos das unidades Lusíadas. Além disto, e na sequência da certificação ambiental do Hospital Lusíadas Lisboa, a checklist de avaliação de resíduos e boas práticas ambientais foi informatizada e uniformizada, de forma a ser aplicada a todo o Grupo.



Com o objetivo de sensibilizar as equipas, transversalmente, para a importância da gestão adequada de resíduos, em 2023, o Grupo investiu também em formação sobre triagem de resíduos, tanto hospitalares como não hospitalares.

Contudo, além dos riscos, a Lusíadas Saúde identifica diversas oportunidades para elevar as suas práticas e minimizar o seu impacte ambiental. Algumas dessas oportunidades são:

- Deteção de anomalias em resíduos mal triados e implementação de planos de ação
- Valorização de resíduos (ex: recolha em fardos), o que permite abate no valor da fatura
- Avaliação do conhecimento das nossas equipas e escolha da formação a implementar
- Crescente consciência e sensibilidade ambiental dos colaboradores e clientes
- Redução da pegada de carbono
- Redução de consumos de papel e plástico descartáveis
- Promoção da Economia Circular



Lusíadas Saúde evitou 2,8 toneladas de desperdício alimentar

O desperdício alimentar é um desafio de importância global, com impactes negativos a nível económico, social e ambiental.

Para combater tal desperdício, o Grupo Lusíadas continua a alimentar o protocolo estabelecido com a associação DARiACORDAR. A "Rede Zero Desperdício", protocolo iniciado em 2020, permite evitar o desperdício alimentar através da doação de excedentes das cozinhas das unidades Lusíadas às populações mais desfavorecidas das áreas de influência de cada Unidade.

Em 2023, os Hospitais Lusíadas Amadora, Lisboa e Porto doaram diariamente alimentos excedentes das suas cozinhas à Conferência Vicentina da Nossa Senhora do Rosário de Fátima, Junta de Freguesia S. Domingos de Benfica e Junta de Freguesia de Paranhos, respetivamente. Esta iniciativa permitiu evitar 2,8 toneladas de desperdício alimentar.

Doar o excedente alimentar é só o primeiro passo. A Lusíadas Saúde, está consciente da relevância de implementar estratégias para a redução do desperdício alimentar nos seus hospitais e trabalha diariamente na eficiência do processo de solicitação das refeições para doentes internados.

Outras iniciativas desenvolvidas, em 2023, para melhorar a gestão de resíduos, do desperdício e de materiais perigosos:

• Redução progressiva de registos em papel e continuidade da desmaterialização de processos.

• Oferta de uma garrafa de água reutilizável aos novos colaboradores para minimizar o uso de copos/garrafas de plástico nas fontes de água filtrada nas unidades Lusíadas.

• O Hospital Lusíadas Lisboa integrou o projeto *Second Chance* e passou a encaminhar parte da produção de blue wrap (têxtil plástico de tipo 5, em polipropileno, utilizado para embrulhar caixas com material cirúrgico) para a ENTRAJUDA.

• O Hospital Lusíadas Lisboa aderiu à Campanha "Todos pelo IPO", promovida pelo Eletrão e encaminhou 3.340 Kg de Resíduos de Equipamentos Elétricos e Eletrónicos (REEE). O esforço conjunto de diversas empresas, instituições e autarquias permitiu a entrega de um apoio de 30.700€ ao IPO Lisboa para aquisição de equipamento médico e reforço da qualidade da prestação de cuidados de saúde.

• O Hospital Lusíadas Lisboa dispõe de uma unidade móvel usada para aspiração, recolha e descarte de fluídos produzidos durante os procedimentos cirúrgicos, o que permite a redução de sacos receitais (plástico) e, consequentemente, a redução de resíduos de grupo III.

• O Hospital Lusíadas Porto apostou na sensibilização dos seus profissionais, com o intuito de reduzir o desgaste das fardas e minimizar as lavagens desnecessárias. Por outro lado, apelam à consciência dos clientes internados, com a colocação de cartões nos quartos, que sensibilizam para a ausência de necessidade de troca diária de toalhas.

Cuidamos do Futuro: Prioridades para 2024





Enquanto percorre o caminho da sustentabilidade, a Lusíadas Saúde continua comprometida em enfrentar os desafios e as incertezas com uma abordagem ambiciosa e determinada. Para 2024, temos um conjunto claro de prioridades que irão orientar as nossas iniciativas e projetos.

Em primeiro lugar, investiremos fortemente na formação dos nossos colaboradores em temas de sustentabilidade e ESG, alinhando os nossos objetivos com as melhores práticas do setor. Esta formação contínua é crucial para capacitar a nossa equipa a integrar práticas sustentáveis em todas as áreas de operação.

No âmbito ambiental, a gestão de resíduos, o consumo de recursos naturais e a redução da pegada de carbono são prioridades absolutas. Continuaremos a implementar a nossa estratégia de redução de resíduos, promoveremos a eficiência energética e incentivaremos o uso de energias renováveis. Em 2024, desenvolveremos objetivos e indicadores transversais para todas as unidades, com um foco especial na descarbonização.



A expansão do Grupo Lusíadas Saúde será também acompanhada pela integração de critérios de sustentabilidade em todas as fases de desenvolvimento das novas unidades. Desde a construção ou aquisição de novos edifícios até à acessibilidade e eficiência energética, cada projeto será guiado por práticas que promovam um futuro sustentável.

Reforçar o acesso à saúde para as comunidades locais e populações vulneráveis continua a ser uma missão fundamental. Vamos fortalecer os nossos laços com a comunidade, promover o envolvimento através de redes e parcerias, e aumentar a literacia em matéria de ESG.

O bem-estar dos nossos profissionais é uma prioridade, pelo que desenharemos e implementaremos um programa abrangente que compreenda a componente física, mental e social. A criação de um programa de voluntariado corporativo e o nosso compromisso com a saúde mental dos nossos profissionais serão passos importantes nesta direção.

Para melhorar a nossa eficácia na gestão da sustentabilidade, aprimoraremos as ferramentas de recolha de informação, assegurando a fiabilidade e rastreabilidade dos dados ESG. Inspiraremos os nossos parceiros a seguir este caminho connosco, revendo a matriz de materialidade e alinhando os temas materiais com a estratégia comum do acionista Vivalto Santé.

Com estas ações, a Lusíadas Saúde reafirma o seu compromisso com a sustentabilidade, avançando com determinação para um futuro onde cuidar das pessoas, da saúde e do planeta caminham lado a lado. Juntos, continuaremos a cuidar do futuro, hoje e sempre.

08

Anexos

Anexo 1.
Índice GRI 2023

Declaração de uso	A Lusíadas Saúde relatou de acordo com as Normas GRI para o período entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2023.
Reporte de acordo com	Normas da *Global Reporting Initiative* (GRI) versão 2021
Normas GRI setoriais aplicáveis	Até à data de publicação dos resultados não foram divulgadas normas setoriais aplicáveis à organização.

GRI *Standards*	Localização/Descrição
A organização e as suas práticas de relato	
2-1: Perfil da organização	Capítulo 1 - Sobre o Relatório
2-2: Entidades incluídas no reporte de sustentabilidade da organização	Capítulo 1 - Sobre o Relatório
2-3: Período de reporte, frequência e ponto de contacto	Capítulo 1 - Sobre o Relatório

GRI *Standards*	Localização/Descrição
2-4: Reformulações de informações	GRI 2-21 reformulação da fórmula de cálculo para a mediana em 2022; 302-1 reformulação dos cálculos de 2022; 305-1, reformulação cálculo gases anestésicos; 405-2 reformulação dos cálculos de 2022
2-5 Verificação externa	O presente relatório não foi sujeito a uma verificação externa independente.
Atividades e Trabalhadores	
2-6: Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	Capítulo 4. "A Lusíadas Saúde"
2-7: Colaboradores	Capítulo 6.1. "Os profissionais Lusíadas" Tabela 1
2-8: Trabalhadores que não são colaboradores	Tabela 2

GRI *Standards*	Localização/Descrição
Governança	
2-9: Estrutura de governança e sua composição	Capítulo 4.3. "A nossa estrutura societária e modelo de governo"
2-10: Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	Os membros do Conselho de Administração das Sociedades do Grupo Lusíadas Saúde são eleitos pelos respetivos acionistas. Os processos de nomeação dos mesmbros das Comisões / Comités estão previstos nos respetivos Regulamentos.
2-11: Presidente do mais alto órgão de governança	Vasco Antunes Pereira - Presidente do Conselho de Administração Capítulo 4.3. "A nossa estrutura societária e modelo de governo"
2-12: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactes	Capítulo 4.4. "O nosso modelo de governo para a sustentabilidade"
2-13: Delegação de responsabilidade pela gestão de impactes	Capítulo 4.4. "O nosso modelo de governo para a sustentabilidade"
2-14: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Capítulo 4.4. "O nosso modelo de governo para a sustentabilidade"

GRI *Standards*	Localização/Descrição
2-15: Conflitos de interesse	Os formulários de conflito de interesses estão disponíveis em permanência no Portal do Colaborador. O preenchimento do formulário tem periodicidade anual e todo o reporte de conflito de interesses é validado pela Direção de Compliance. Em caso de não aprovação, o assunto é exposto ao Conselho de Administração.
2-16: Comunicação de preocupações críticas	Capítulo 5.3. "A gestão de risco"
2-17: Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Capítulo 4.3. " A nossa estrutura societária e modelo de governo" Capítulo 4.4. "O nosso modelo de governance para a sustentabilidade"
2-18: Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Utilizando uma plataforma digital, os elementos do Board são avaliados de acordo com o Modelo de Avaliação de Performance existente no Grupo Lusíadas Saúde e transversal aos grupos profissionais.
2-19: Políticas de remuneração	Esta informação não se encontra documentada.
2-20: Processos que determinam a remuneração	Respeitando as políticas de remuneração, numa perspetiva interna de progressão, seguimos os critérios aprovados pela Administração para as diferentes carreiras implementas no Grupo, visando sempre reconhecer o mérito e de acordo com princípios de equidade.

GRI *Standards*	Localização/Descrição
2-21: Proporção da remuneração total anual	Tabela 3
Atividades e Trabalhadores	
2-22: Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Capítulo 2. "Mensagem do CEO" Capítulo 5.1. " A estratégia de sustentabilidade" Capítulo 5.2. "A materialidade e o contributo para os ODS
2-23: Políticas	Capítulo 4.4. "O nosso modelo de governo para a sustentabilidade" Código de Conduta para Colaboradores: www.lusiadas.pt/sites/default/files/2023-02/L_CodigoConduta_lusiadas_2023.pdf Código de Conduta para Terceiros: www.lusiadas.pt/sites/default/files/2023-02/L_CodigoConduta_lusiadas_Parceiros_2023.pdf"
2-24: Incorporação de Políticas	Capítulo 4.3. "A nossa estrutura societária e modelo de governo" Capítulo 4.4."O nosso modelo de governo para a sustentabilidade"
2-25: Processos para remediar impactes negativos	A Lusíadas Saúde compromete-se a minimizar os impactes negativos identificados, entre outros meios, nos Procedimentos de Gestão de Reclamações e na Plataforma de Notificação de Incidentes. A identificação dos possíveis riscos é realizada nas diferentes áreas do grupo, partindo da auscultação regular dos *stakeholders* e garantindo um tratamento transparente dos temas.

GRI *Standards*	Localização/Descrição
2-26: Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	O reporte de preocupações relativas a temas de conduta empresarial podem ser expostas através do email compliance@lusiadas.pt ou através do Portal das Denúncias do Grupo Lusíadas - https://portaldasdenuncias.lusiadas.pt/
2-27: Conformidade com leis e regulamentos	Não foram identificados casos de não conformidade com dano reputacional e/ou com aplicação de coimas de valor elevado ou com aplicação de outro tipo de consequências que afetem o exercício da atividade. Tabela 4
2-28: Participação em associações	◦ Conselho Português para a Saúde e Ambiente ◦ Grace - Empresas Responsáveis ◦ Health Care Without Harm ◦ APAN - Associação Portuguesa de Anunciantes ◦ Inclusive Community Forum (ICF) na Nova SBE ◦ Aliança Portuguesa para Promoção da Saúde Mental no Local de Trabalho ◦ Associação Portuguesa de Hospitalização Privada (APHP) ◦ HCP (Health Cluster Portugal) ◦ IPCG - Instituto Português de Corporate Governance ◦ Associação Lusíadas Knowledge Center - Health Education and Research ◦ Associação de Turismo do Porto e Norte ◦ CCILF - Câmara de Comércio e Indústria Luso-Francesa ◦ AHETA - Associação de Hotéis e Empreendimentos Turísticos do Algarve ◦ ATA - Associação Turismo do Algarve ◦ Beta_I Collaborative ◦ YPO ◦ ISAC Saúde PT"

GRI *Standards*	Localização/Descrição
Envolvimento com stakeholders	
2-29: Abordagem ao envolvimento de stakeholders	Capítulo 5.4. "O envolvimento dos stakeholders"
2-30: Acordos de negociação coletiva	A percentagem de colaboradores abrangidos por acordos de negociação correspondeu a 83% tanto em 2023 e 60% em 2021, verificando-se um aumento de 4% face a 2021.
GRI 3: Temas materiais	
3-1: Processo de definição de temas materiais	Capítulo 5.2. "A materialidade e o contributo para os ODS"
3-2: Lista de temas materiais	Capítulo 5.2. "A materialidade e o contributo para os ODS"
Gestão de resíduos, do desperdício e de materiais perigosos	
3-3: Gestão dos temas materiais	Capítulo 7.2. "A gestão de resíduos, do desperdício e de materiais perigosos"
Eficiência Energética	
3-3: Gestão dos temas materiais	Capítulo 6.1. "Os profissionais Lusíadas"

GRI *Standards*	Localização/Descrição
Saúde, segurança e satisfação dos colaboradores	
3-3: Gestão dos temas materiais	Capítulo 6.1. "Os profissionais Lusíadas"
Diversidade e Inclusão	
3-3: Gestão dos temas materiais	Capítulo 5.5. "A cultura, a conduta e o comportamento ético"
Gestão, envolvimento e retenção dos colaboradores	
3-3: Gestão dos temas materiais	Capítulo 5.5. "A cultura, a conduta e o comportamento ético"
Cultura, conduta e comportamento ético	
3-3: Gestão dos temas materiais	Capítulo 5.5. "A cultura, a conduta e o comportamento ético"
Sustentabilidade Financeira	
3-3: Gestão dos temas materiais	Capítulo 5.6. "A Sustentabilidade Financeira"

GRI *Standards*	Localização/Descrição
Rigor e transparência dos preços e faturação	
3-3: Gestão dos temas materiais	Capítulo 5.2. "A materialidade e o contributo para os ODS"
Segurança e privacidade de dados	
3-3: Gestão dos temas materiais	Capítulo 6.2. "O compromisso com os nossos clientes"
Qualidade clínica	
3-3: Gestão dos temas materiais	Capítulo 4.2. "A nossa visão, missão e valores"
GRI 200: Desempenho Económico	
205: Combate à Corrupção	
205-1: Atividades analisadas quanto aos riscos relacionados com corrupção	O PPRC foi publicado em 2023, sendo a avaliação das iniciativas previstas no risk asssessment ("Operações") prevista para realização até Abril/2024

GRI *Standards*	Localização/Descrição
205-2: Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção	Comunicação realizada à colaboradores e fornecedores. Fornecedores: Envio de Carta de Expectativas Colaboradores: Comunicação interna realizada em alinhamento com o plano de comunicação do Programa de Compliance e Newsletter "Somos Lusíadas" Tópicos abordados em 2023 na comunicação com colaboradores: ◦ Código de Conduta ◦ Portal das Denúncias ◦ Uso ético das Redes Sociais ◦ Aprovação de Ofertas e Donativos ◦ Due Dilligence ◦ Declaração de Conflito de Interesses ◦ Dia Internacional da Anticorrupção
205-3: Episódios confirmados de corrupção e ações desenvolvidas	Não foram reportados casos de corrupção
GRI 300: Desempenho Ambiental	
302: Energia	
302-1: Consumo de energia dentro da organização	Tabela 5
302-2: Consumo de energia fora da organização	Informação indisponível
302-3: Intensidade energética	Tabela 6

GRI *Standards*	Localização/Descrição
302-4 Redução do consumo de energia	O ano de 2023 foi considerado como o ano base, pelo que a informação do GRI 302-4 apenas poderá ser cálculada a partir do próximo ano. Tabela 7
302-5: Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	Informação indisponível
303: Emissões	
303-1: Emissões diretas (âmbito 1) de gases com efeito de estufa (GEE)	Tabela 8
303-2: Emissões indiretas (âmbito 2) de gases com efeito de estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Tabela 9
303-3: Outras emissões de indiretas (âmbito 3) de gases com efeito de estufa (GEE)	Tabela 10
303-4: Intensidade de emissões de gases com efeito de estufa (GEE)	Tabela 11
303-5: Redução de emissões de gases com efeito de estufa (GEE)	Tabela 12
303-7: Emissões de NO_X, SO_X e outras emissões atmosféricas significativas	Tabela 13

GRI *Standards*	Localização/Descrição
306: Resíduos	
306-1: Geração de resíduos e impactes significativos relacionados com resíduos	Capítulo 7.7 "A gestão de resíduos, do desperdício e de materiais perigosos"
306-2: Gestão de impactes significativos relacionados com resíduos	Capítulo 7.7 "A gestão de resíduos, do desperdício e de materiais perigosos"
306-3: Resíduos gerados	A informação acerca de resíduos é retirada do Mapa Integrado de Registo de Resíduos (MIRR) submetido anualmente à Agência Portuguesa do Ambiente (APA) Tabela 14
306-4: Resíduos não destinados para disposição final	Tabela 15
306-5: Resíduos destinados para disposição final	Tabela 16

GRI *Standards*	Localização/Descrição
GRI 400: Desempenho Social	
401: Emprego	
401-1: Novas contratações e rotatividade dos colaboradores	Tabela 17
401-2: Benefícios oferecidos aos colaboradores a tempo inteiro que não são disponibilizados aos colaboradores temporários ou a tempo parcial	Tabela 18
401-3: Licença maternidade/ paternidade	Tabela 19
403: Saúde e Segurança do Trabalho	
403-1: Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	O grupo Lusíadas dispõe de um serviço interno de Saúde e Segurança no trabalho, mas não implementou um sistema de gestão dedicado a SST. Ver capítulo 6.1.. "Os profissionais Lusíadas"

GRI *Standards*	Localização/Descrição
403-2: Identificação da perigosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	A identificação de perigos profissionais é realizada apenas por Técnicos Superiores de Segurança no Trabalho, devidamente credenciados para tal. É utilizada a metodologia MARAT. A identificação de perigos é complementada com a avaliação dos perigos. Esta metodologia implica uma quantificação dos perigos (níveis de controlo), o que permite uma comparação dos resultados a apartir de cada avaliação. A identificação de perigos e avaliação de riscos é revista anualmente. Para além de existir um email direto para o Serviço de SST (sst@lusiadas.pt) para o qual qualquer trabalhdor poderá reportar o que considerar pertinente, também existe disponível uma plataforma para o registo de qualquer tipo de incidente. Estes incidentes reportados são analisados por uma equipa consituida por elementos das várias equipas. Existe disponível uma plataforma para o registo de qualquer tipo de incidente. Caso o trabalhador cosnidere importante, poderá fazer este registo de forma anonima. Estes incidentes reportados são analisados por uma equipa consituida por elementos das várias equipas. Após ocorrer o incidente/acidente de trabalho é feita a participação do acdiente à seguradora. É feita pela equipa interna de técnicos de SST a análise e investigação do acidente de trabalho e elaborado um relatório com recomendações de correção, se aplicável.
403-3: Serviços de saúde do trabalho	A identificação de perigos e avaliação dos perigos é feita para todas as instalações e revista anualmente. Esta identificação é feita através de visitas às instalações, observação dos espaços, recolha de informação fornecida pelos trabalhores dos locais e análise de incidentes reportados na plataforma própria. Também os médicos da medicina do trabalho fazem a sua contribuição para esta identificação. Os elementos que constituem o serviço de saúde ocupacional, técnicos superiores de segurança no trabalho e médicos do trabalho, cooperam de uma forma regular, partilhando a informação pertinente para garantir a minimização/eliminação dos riscos que surgem. As identificação de perigos e avaliação de riscos encontram-se disponíveis na gestão documental acessível a todos os trabalhadores."

GRI *Standards*	Localização/Descrição
403-4: Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Não existe um sistema de gestão de saude e segurança no trabalho. Existe documentação da área de SST disponíveis na gestão documental acessível a todos os trabalhadores (identificação de perigos e avaliação de riscos e MAP). Existe ainda um espaço no *sharepoint* onde é partilhada toda a infromação importante neste âmbito e disponível para consulta para todos os trabalhadores."
403-5: Capacitação dos trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Capítulo 6.1. "Os profissionais Lusíadas"
403-6: Promoção da saúde do trabalhador	Capítulo 6.1. "Os profissionais Lusíadas" Disponibilização de seguro de saúde a todos os colaboradores do quadro, garantindo assim valores mais reduzidos no acesso aos tratamentos/consultas/exames. Campanhas de bem-estar: disponibilização de aulas de yoga e pilates. Construção de ginásios em algumas instalações.
403-7: Prevenção e mitigação de impactes de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Capítulo 6.1. "Os profissionais Lusíadas" Existe uma equipa interna de técnicos superiores de segurança no trabalho que realizam trabalhos neste âmbito em todas as instalações do Grupo (unidades hospitalares, clinicas e instalações não clínicas). São realizadas avaliações de riscos que incluem todas as pessoas que trabalham nas instalações (trabalhadores do quadro, empresas externas e prestadores de serviços).

GRI *Standards*	Localização/Descrição
403-8: Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Existe um serviço interno de SST, que abrange todos os profissionais, mas não existe um sistema de gestão implementado.
403-9: Acidentes de trabalho	Em 2022 ocorreram 324 acidentes de trabalho de comunicação obrigatória, 1 acidente de trabalho com consequência grave (excluindo mortes) e 0 mortes resultantes de acidentes de trabalho.
404: Capacitação e Educação	
404-1: Média de horas de capacitação, por ano, por colaborador	Tabela 20
404-2: Programas para o desenvolvimento de competências dos colaboradores e gestão do fim da carreira	Programa *Customer Care* - formação destinada às equipas de *front office*, que permite apoiar o desenvolvimento de competências comportamentais e técnicas nas áreas de atendimento ao cliente. Para os novos colaboradores a desempenhar funções nesta área o programa inclui um mês de integração em equipas reais com um tutor a acompanhar o período de integração. *Cross Teams* - programa de aprendizagem e desenvolvimento de competências tanto para *upskilling* como para situações de *reskilling*. Consiste numa aprendizagem *on job* com profissionais de referência que transmitem o seu conhecimento, acompanham e treinam os colaboradores nas práticas e competências a adquirir. Curso Ser AAM - formação que visa desenvolver competências técnicas e comportamentais relacionados com a função. Aplicado para *upskillig* e *reskilling.*

GRI *Standards*	Localização/Descrição
404-3: Percentagem de colaboradores que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Tabela 21
405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades	
405-1: Diversidade nos órgãos de governança e nos colaboradores	Capítulo 6.1. "Os profissionais Lusíadas" Tabela 22
405-2: Proporção entre o salário-base e a remuneração entre mulheres e homens	Tabela 23
406: Não discriminação	
406-1: Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Foram reportados 2 casos de discriminação no Grupo Lusíadas. Foram implementados planos de correção que resultaram numa medida disciplinar implementada no primeiro caso e o segundo caso foi cometido por um cliente, pelo que a implemtentação da medida passa pela criação de uma política corporativa. Desta forma, foi criada a proposta de uma Política de Procedimento - Prevenção e Abordagem à Violência contra Colaboradores nas Unidades de Saúde.

GRI *Standards*	Localização/Descrição
407: Liberdade Sindical e de Negociação Coletiva	
407-1: Operações e fornecedores em que o direito à liberdade de sindical à negociação coletiva pode estar em risco	Nas sociedades do Grupo Lusíadas reconhece-se o direito de liberdade sindical e/ou de negociação coletiva. Realizam-se periodicamente reuniões com os diferentes sindicatos, bem como com os delegados sindicais, e cumpre-se a legislação aplicável a esta matéria.
416: Saúde e Segurança do Consumidor	
416-1: Avaliação dos impactes das categorias de produtos e serviços na saúde e na segurança	Os produtos e serviços prestados têm influência direta na promoção da saúde e bem-estar dos clientes, uma vez que, por ser um Grupo que atua na área da prestação de serviços de saúde, estes são temas que estão no core do negócio.
416-2: Casos de não conformidade em relação aos impactes na saúde e segurança causados por produtos e serviços	Não foram registados casos significativos relativos a não conformidade com leis e códigos voluntários. Tabela 24
418: Privacidade do Cliente	
418-1: Denúncias relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Tivemos 3 incidentes reportados à CNPD. A organização segue a implementar meididas de monitorização, formação e ação preventiva no que diz respeito à Proteção de Dados e Segurança da Informação. Tabela 25

Tabelas GRI 2023

Tabela 1 - Colaboradores

Colaboradores (nº) por tipologia e por género	2021	2022	2023	Variação (%)
TOTAL DE COLABORADORES				
Masculino	875	866	618	-29%
Feminino	3,384	3,581	2,687	-25%
Outro	0	0	0	0
Nº TOTAL	**4 259**	**4 447**	**3,305**	**-26%**
COLABORADORES PERMANENTES				
Masculino	726	744	529	-29%
Feminino	2 845	3 093	2,317	-25%
Outro	0	0	0	N.D.
Nº TOTAL	**3 571**	**3 837**	**2,846**	**-26%**
COLABORADORES TEMPORÁRIOS				
Masculino	149	122	89	-27%
Feminino	539	488	370	-24%
Outro	0	0	0	N.D.
Nº TOTAL	**688**	**610**	**459**	**-25%**
COLABORADORES A TEMPO INTEIRO				
Masculino	791	785	556	-29%
Feminino	3 267	3 456	2,588	-25%
Outro	0	0	0	N.D.
Nº TOTAL	**4 058**	**4 241**	**3,144**	**-26%**
COLABORADORES A TEMPO PARCIAL				
Masculino	84	81	62	-23%
Feminino	117	125	99	-21%
Outro	0	0	0	N.D.
Nº TOTAL	**201**	**206**	**161**	**-22%**

Tabela 2 - Trabalhadores que não são colaboradores

Trabalhadores que não são colaboradores (nº)	2021	2022	2023	Variação (%)
Número de trabalhadores que não são colaboradores e cujo trabalho é controlado pela organização*	2 495	2 187	2 273	4%
Identificação do tipo de trabalhadores	Prestador de Serviço	Prestador de Serviço	Prestador de Serviço	
Natureza do trabalho realizado	Atividade hospitalar em direção clínica, direção de enfermagem, etc. (ex.: enfermeiros, médicos, TSDT, AAM, etc.)	Atividade hospitalar em direção clínica, direção de enfermagem, etc. (ex.: enfermeiros, médicos, TSDT, AAM, etc.)	Atividade hospitalar em direção clínica, direção de enfermagem, etc. (ex.: enfermeiros, médicos, TSDT, AAM, etc.)	

Tabela 3 - Proporção da remuneração total anual

Rácio	2021	2022	2023
Rácio de remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização e remuneração total anual média dos colaboradores (excluindo o mais bem pago)	ND	17,23	18,57
Rácio entre o aumento percentual na remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização e o aumento percentual médio na remuneração total anual de todos os colaboradores (excluindo o mais bem pago)	0	0	-0,71

Tabela 4 - Conformidade com leis e regulamentos

Multas (nº)	Tipo	2022	2023
Número total de multas para casos de não conformidade com leis e regulamentos	Multas de casos que ocorreram durante o período de reporte atual	0	3
	Multas de casos que ocorreram durante períodos de reporte anteriores	0	3
Número total de multas para casos de não conformidade com leis e regulamentos	Multas de casos que ocorreram durante o período de reporte atual	0,00€	0,00€
	Multas de casos que ocorreram durante períodos de reporte anteriores	0,00€	2 500,00 €

Tabela 5 - Consumo de energia dentro da organização

Consumo (GJ)	2022	2023	Var. Anual
Gasóleo	4 546,32	3 465,11	-24%
Gasóleo (edifício)	146,57	0,00	-100%
Gasolina	2 003,13	2 866,57	43%
Gás Natural	46 572,80	28 870,04	-38%
Electricidade	257 375,77	191 541,59	-26%
Eletricidade (frota)	108,07	132,87	23%
Electricidade Produzida	0,00	1 160,31	-
Total	310 752,67	228 036,49	-27%

Tabela 6 - Intensidade energética

Rácio	2022	2023	Var. Anual
GJ por nº colaboradores (GJ/colaboradores)	46,84	40,88	-13%
Especificar se o rácio contempla energia consumida dentro, fora da organização ou ambos	Consumo de energia total dentro da organização		

Tabela 7 - Redução do consumo de energia

Redução de energia face ao ano base	2022	2023	Var. Anual
GJ	Nd	82 716,17	-
%	Nd	-27%	-
Tipos de energia que foram utilizados na alínea a	Combustível (gasóleo, gasolina, gás natural) e electricidade.		
Explicação do método de cálculo de redução (baseline ou ano-base)	Reduções calculadas com base no consumo relativo ao ano base (2023)		
Medologias e ferramentas de cálculo utilizadas	GHG Protocol		

Tabela 8 - Emissões diretas (âmbito 1) de gases com efeito de estufa (GEE)

Total de emissões directas de GEE (âmbito 1)	Unidades	2022	2023	Var. Anual
Emissões de gases com efeito de estufa scope 1	tCO_2e	8 730,00	6 010,85	-31%
Combustão de combustíveis na frota	tCO_2e	456,00	418,92	-8%
Combustão de combustíveis (outros)	tCO_2e	2 637,00	1 595,00	-40%
Emissões fugitivas	tCO_2e	1 579,00	60,93	-96%
Emissões de gases anestésicos	tCO_2e	4 058,00	3 936,00	-3%
Gases incluídos no cálculo	Principais gases com efeito de estufa: CO_2, N_2O, CH4			
Ano-base para o cálculo	2022			
Fonte utilizada para os fatores de emissão e GWP (potencial de efeito de estufa)	NIR 2023, Defra, ANEME			
Abordagem de consolidação das emissões utilizadas	Operational Control			
Medologias e ferramentas de cálculo utilizadas	GHG Protocol			

Tabela 9 - Emissões indiretas (âmbito 2) de gases com efeito de estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia

Emissões de GEE indirectas resultantes da Produção de Electricidade (âmbito 2)	Unidades	2022	2023	Var. Anual
Emissões de gases com efeito de estufa scope 2	tCO_2e	1 586,00	3 884,00	145%
Valor baseado no mercado	tCO_2e	1 586,00	3 884,00	145%
Valor baseado na localização	tCO_2e	3 919,00	3 215,29	-18%
Gases incluídos no cálculo	Principais gases com efeito de estufa: CO_2, N_2O, CH4			
Ano-base para o cálculo	2022			
Fonte utilizada para os fatores de emissão e GWP (potencial de efeito de estufa)	APA e Fornecedores de energia			
Abordagem de consolidação das emissões utilizadas	Operational Control			
Medologias e ferramentas de cálculo utilizadas	GHG Protocol			

Tabela 10 - Outras emissões de indiretas (âmbito 3) de gases com efeito de estufa (GEE)

Outras emissões indiretas de GEE (âmbito 3)	Unidades	2022	2023	Var. Anual
Emissões de gases com efeito de estufa scope 3	tCO_2e	43 849,00	47 255,86	7,77%
Compra de bens e serviços	tCO_2e	9 843,00	17 772,00	80,55%
Compra de bens de capital	tCO_2e	14 342,00	15 692,00	9,41%
Outras emissões relacionadas com a energia	tCO_2e	2 294,00	1 390,00	-39,41%
Transporte a montante	tCO_2e	7 029,00	6 445,00	-8,31%
Resíduos	tCO_2e	566,00	609,28	7,65%
Viagens de negócios	tCO_2e	53,00	81,99	54,70%
Deslocações dos colaboradores	tCO_2e	9 595,00	5 182,00	-45,99%
Transporte a jusante	tCO_2e	128,00	83,59	-34,70%
Ano-base para o cálculo (explicação do porquê de ser esse o ano-base, emissões do ano base, diferneças significativas ocorridas para recálculo de emssões do ano base.	2022			
Fonte utilizada para os fatores de emissão e GWP (potencial de efeito de estufa)	NIR 2023, Defra, ANEME			
Medologias e ferramentas de cálculo utilizadas	GHG Protocol			

Tabela 11 - Intensidade de emissões de gases com efeito de estufa (GEE)

Rácio de intensidade de emissões (b)	Unidades	2022	2023	Var. Anual
Total de emissões GEE (âmbitos 1, 2 e 3)	tCO_2e/ m^2	0,30	0,43	42%
Àrea bruta de construção	m^2	179 715	133 852	
	Âmbitos 1 2 e 3			

Nota: Em 2023 a Lusíadas Saúde passou a considerar a intensidade das emissões de GEE com referência à área bruta de construção. Por esse motivo,o valor da intensidade das emissões de GEE em 2022 foi alterado, em consonância com a nova fórmula de cálculo.

Tabela 12 - Redução de emissões de gases com efeito de estufa (GEE)

Redução das emissões de GEE	Unidades	2022	2023
Emissões de GEE reduzidas	tCO_2 e	n.a	2 985,71
% de redução relativo ao ano anterior	%	n.a	6%
Referir quais os gases incluídos no cálculo	CO_2 e		
Ano-base para o cálculo	Reduções calculadas com base nas emissões do ano imediatamente anterior		
Tipos de emissões incluídas	Âmbitos 1, 2 e 3		
Medologias e ferramentas de cálculo utilizadas	GHG Protocol		

Tabela 13 - Emissões de NO_X, SO_X e outras emissões atmosféricas significativas

Emissões de óxidos de azoto (NO_X), óxidos de enxofre (SO_X) e outras emissões atmosféricas significativas (kg)	2022	2023
Emissões significativas de gases: Nox, Sox, POPs (poluentes orgânicos persistentes), VOCs (componentes orgânicos voláteis), HAPS (poluentes atmosféricos perigosos) e matérias particuladas.	n.d	1 901,14
NOx	n.d	1 686,88
NMVOCs	n.d	2,77
PM2.5	n.d	18,13
PM10	n.d	23,77
SOx	n.d	169,58

Tabela 14 - Resíduos gerados

Resíduos gerados pela entidade

Geração total de resíduos (em toneladas)	Tipo resíduo	2022	2023	Var. Anual (%)
Resíduos totais	Perigosos	731,9	442,8	-39%
	Não perigosos	996,8	858,5	-14%
	Total	1 728,7	1 301,3	-25%

Geração de resíduos por colaborador (ton/colaborador*)	Unidade	2022	2023	Var. Anual (%)
Geração total de resíduos	ton	1 728,7	1 301,3	-25%
Número total de colaboradores*	nº	6634	5 578,0	-16%
Rácio	-	0,26	0,23	-

*o número considerado foi o número total de colaboradores + prestadores de serviços

Tabela 15 - Resíduos não destinados para disposição final

Resíduos gerados pela entidade não destinados para disposição final

Geração total de resíduos (ton)	Tipo recuperação	2022	2023	Var. Anual (%)
Resíduos totais	Reutilização	0,0	0,0	
	Reciclagem	398,5	178,0	-55%
	Outras operações de recuperação	0,0	3,3	
	Total	398,5	178,0	-55%

Geração total de resíduos (ton)	Origem	2022	2023	Var. Anual (%)
Resíduos totais	Dentro da entidade	398,5	181,3	-54%
	Fora da entidade	0,0	0,0	
	Total	398,5	181,3	-54%

Resíduos gerados pela entidade não destinados para disposição final, por tipo de recuperação

Geração total de resíduos (ton)	Tipo recuperação	2022	2023	Var. Anual (%)
Resíduos perigosos	Reutilização	0,0	0,0	-
	Reciclagem	0,0	0,0	-
	Outras operações de recuperação	0,0	3,3	-100%
	Total	0,0	3,3	-100%
Resíduos não perigosos	Reutilização	0,0	0,0	-
	Reciclagem	398,5	178,0	-55%
	Outras operações de recuperação	0,0	0,0	-
	Total	398,5	178,0	-55%

Resíduos gerados pela entidade não destinados para disposição final, por tipo de encaminhamento (interno vs externo)

Geração total de resíduos (ton)	Tipo encaminhamento	2022	2023	Var. Anual (%)
Resíduos perigosos	Dentro da entidade	6,9	3,3	-52%
	Fora da entidade	0,0	0,0	-
	Total	6,9	3,3	-52%
Resíduos não perigosos	Dentro da entidade	391,6	178,0	-55%
	Fora da entidade	0,0	0,0	-
	Total	391,6	178,0	-55%

Tabela 16 - Resíduos destinados para disposição final

Resíduos gerados pela entidade destinados para disposição final

Geração total de resíduos (ton)	Tipo recuperação	2022	2023	Var. Anual (%)
Resíduos totais	Incineração, com valorização energética	0,0	0,0	-
	Incineração, sem valorização energética	704,1	157,9	-78%
	Aterro sanitário	615,8	962,1	56%
	Outras operações de disposição	0,0	0,0	-
	Total	1 319,8	1 120,0	-15%
Geração total de resíduos (ton)	**Origem**	**2022**	**2023**	**Var. Anual (%)**
Resíduos totais	Dentro da entidade	1319,8	1120,0	-15%
	Fora da entidade	0,0	0,0	
	Total	1 319,8	1 120,0	-15%

Resíduos gerados pela entidade destinados para disposição final, por tipo de recuperação

Geração total de resíduos (ton)	Tipo recuperação	2022	2023	Var. Anual (%)
Resíduos perigosos	Incineração, com valorização energética	-	-	-
	Incineração, sem valorização energética	704,1	27,5	-
	Aterro sanitário	11,5	411,9	3473%
	Outras operações de disposição	-	-	-
	Total	715,6	439,5	-39%
Resíduos não perigosos	Incineração, com valorização energética	-	-	-
	Incineração, sem valorização energética	-	130,3	-
	Aterro sanitário	604,2	550,1	-9%
	Outras operações de disposição	-	-	-
	Total	604,2	680,5	13%

Geração total de resíduos (ton)	Tipo encaminhamento	2022	2023	Var. Anual (%)
Resíduos perigosos	Dentro da entidade	715,6	439,5	39%
	Fora da entidade	-	-	-
	Total	715,6	439,5	39%
Resíduos não perigosos	Dentro da entidade	604,2	680,5	-13%
	Fora da entidade	-	-	-
	Total	604,2	680,5	-13%

Nota: Em 2022, como o destino final não foi discriminado (e.g. incineração, compostagem, reciclagem, aterro), assumiu-se que os resíduos com tratamento R vão para reciclagem e com tratamento D para aterro ou incineração, no caso dos resíduos hospitalares.
Em 2023, o Hospital Lusíadas Porto e Hospital Lusíadas Albufeira contratualizaram o encaminhamento de resíduos recicláveis com um operador privado, permitindo assim, a obtenção de registo de pessagens destes resíduos.

Tabela 17 - Novas contratações e rotatividade dos colaboradores

TOTAL DE COLABORADORES (Nº)	2021	2022	2023	Variação (%)
Faixa etária				
< 30 anos	1 007	1 051	773	-26%
Dos 30 aos 50 anos	2 552	2 639	1 969	-25%
≥ 50 anos	700	757	563	-26%
Género				
Masculino	875	866	618	-29%
Feminino	3 384	3 581	2 687	-25%
TOTAL	**4 259**	**4 447**	**3 305**	**-26%**
NOVAS CONTRATAÇÕES (Nº)	**2021**	**2022**	**2023**	**2023**
Faixa etária				
< 30 anos	38	22	3	-86%
Dos 30 aos 50 anos	27	30	5	-83%
≥ 50 anos	3	4	0	-100%
Género				
Masculino	10	8	2	-75%
Feminino	58	48	6	-88%
TOTAL	**68**	**56**	**8**	**-86%**

Tabela 17 - Novas contratações e rotatividade dos colaboradores

TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES (%)	2021	2022	2023	Variação (%)
Faixa etária				
< 30 anos	0	0	0	-82%
Dos 30 aos 50 anos	0	0	0	-78%
≥ 50 anos	0	0	0	-100%
Género				
Masculino	0	0	0	-66%
Feminino	0	0	0	-83%
TOTAL	**0**	**0**	**0**	**-81%**
SAÍDA DE COLABORADORES (Nº)	**2021**	**2022**	**2023**	**2023**
Faixa etária				
< 30 anos	26	32	17	-47%
Dos 30 aos 50 anos	33	40	20	-50%
≥ 50 anos	4	9	2	-78%
Género				
Masculino	13	17	3	-82%
Feminino	50	64	36	-44%
TOTAL	**63**	**81**	**39**	**-52%**

Tabela 17 - Novas contratações e rotatividade dos colaboradores

TAXA DE ROTATIVIDADE	2021	2022	2023	Variação (%)
Faixa etária				
< 30 anos	0,6%	0,7%	0,5%	-29%
Dos 30 aos 50 anos	0,8%	0,9%	0,6%	-33%
≥ 50 anos	0,1%	0,2%	0,1%	-70%
Género				
Masculino	0,3%	0,4%	0,1%	-76%
Feminino	1,2%	1,4%	1,1%	-24%
TOTAL	**1,5%**	**1,8%**	**1,2%**	**-35%**

Tabela 18 - Benefícios oferecidos aos colaboradores a tempo inteiro que não são disponibilizados aos colaboradores temporários ou a tempo parcial

Total de colaboradores abrangidos pelos benefícios concedidos (nº)	Ano de implementação	2022	2023	Var. Anual (%)
Seguro de vida		0	N.A.	-
Seguro de saúde		0	4 723	-
Apoio por deficiência e invalidez		0	N.A.	-
Licença de parentalidade		0	205	-
Plano Poupança Reforma		0	N.A.	-
Plano de aquisição de ações		0	N.A.	-
Viatura		0	122	-
Telemóvel		0	303	-
Cartão DA' Natal	2019	1 976	2 207	12%
KIT Your Baby Matters	2021	70	61	-13%
KIT Regresso Aulas	2020	210	246	17%
Cartão DA' Assiduidade	2020		10 558	-
Amêndoas Páscoa	N.A.	4 000	4 000	0%
Programa SOMAR	2020	111	26	-77%
Lusíadas +	2020	1 300	2 000	54%
Barco Lusíadas	2021	1 490	1 659	11%
Apoio a formação	N.A.	181	289	60%
Circo de Natal	2022	4 846	4 796	-1%

Tabela 18 - Benefícios oferecidos aos colaboradores a tempo inteiro que não são disponibilizados aos colaboradores temporários ou a tempo parcial

Total de colaboradores abrangidos pelos benefícios concedidos (nº)	Ano de implementação	2022	2023	Var. Anual (%)
Tolerância de Ponto - Natal		Todos os Colaboradores do Quadro	Todos os Colaboradores do Quadro	-
Mobilidade Interna	N.A.	27	71	163%
Descontos de Familares	2023	Todos os Colaboradores do Quadro	Todos os Colaboradores do Quadro	-
Total	-	-	-	-

Tabela 19 - Licença maternidade/ paternidade

	Género	2022	2023
Taxa de retorno	Feminino	N.D.	74%
	Masculino	N.D.	96%
	Total	N.D.	77%
Taxa de retenção	Feminino	N.D.	122%
	Masculino	N.D.	86%
	Total	N.D.	117%
Colaboradores que gozaram a licença parental	Feminino	N.D.	180
	Masculino	N.D.	23
	Total	N.D.	203
Colaboradores que regressaram ao trabalho após gozo de licença parental no ano de reporte	Feminino	N.D.	134
	Masculino	N.D.	22
	Total	N.D.	156
Colaboradores que regressaram ao trabalho após a licença de paternidade/maternidade e continuam empregados após 12 meses de trabalho	Feminino	N.D.	163
	Masculino	N.D.	19
	Total	N.D.	182
Colaboradores com direito a licença parental	Feminino	N.D.	2687
	Masculino	N.D.	618
	Total	N.D.	3305

Tabela 20 - Média de horas de capacitação, por ano, por colaborador

Categoria profissional	2021	2022	2023	Var. Anual (%)
Administração	3,20	12,20	26,00	113%
Administrativos	5,90	10,30	9,10	-12%
Assistente de Contact Center	29,50	27,10	23,59	-13%
Auxiliares Ação Médica	9,70	9,50	16,61	75%
Auxiliares Técnicos	6,50	10,70	13,64	27%
Coordenador Administrativo	26,10	18,70	14,83	-21%
Coordenador Enfermagem	34,90	24,80	44,80	81%
Coordenador Médico	28,50	17,20	38,43	123%
Coordenador Técnico	45,70	19,30	30,77	59%
Coordenadores	-	-	-	-
Directores Locais	34,10	27,30	48,93	79%
Diretor Holding - Level II	3,50	11,10	33,29	200%
Diretores Holding - Level I	31,30	32,40	35,81	11%
Enfermeiros	16,10	16,00	28,27	77%
Estagiários	19,50	1,50	4,24	183%
Farmacêutico	-	-	-	-
Médicos	7,50	13,90	28,88	108%
Operadores de Armazém	2,60	2,90	6,41	121%

Tabela 20 - Média de horas de capacitação, por ano, por colaborador

Categoria profissional	2021	2022	2023	Var. Anual (%)
Outros	4,80	6,30	7,85	25%
Rececionistas	7,90	9,20	15,38	67%
Responsável Administrativo	18,20	8,90	34,01	282%
Responsável Enfermagem	23,50	20,70	45,35	119%
Responsável Médico	-	-	-	-
Responsável Técnico	0,00	1,80	16,00	789%
Téc. Sup. Diagnóstico e Terapêutica	34,90	7,10	49,20	593%
Téc. Sup. Saúde	14,30	12,80	37,24	191%
Téc. Superiores	18,40	12,80	25,71	101%
Vigilantes	11,60	16,50	6,34	-62%
Total	12,70	13,10	22,87	75%

Tabela 21 - Percentagem de colaboradores que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira

Categoria profissional	2023
Administração	100,00%
Administrativos	99,00%
Assistente de Contact Center	95,00%
Auxiliares Ação Médica	96,00%
Auxiliares Técnicos	92,00%
Coordenador Administrativo	100,00%
Coordenador Enfermagem	100,00%
Coordenador Médico	nd
Coordenador Técnico	95,00%
Coordenadores	100,00%
Directores Locais	96,00%
Diretor Holding - Level II	100,00%
Diretores Holding - Level I	100,00%
Enfermeiros	100,00%
Estagiários	nd
Médicos	nd
Operadores de Armazém	94,00%

Tabela 21 - Percentagem de colaboradores que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira

Categoria profissional	2023
Outros	93,00%
Rececionistas	95,00%
Responsável Administrativo	86,00%
Responsável Enfermagem	100,00%
Responsável Médico	nd
Responsável Técnico	100,00%
Téc. Sup. Diagnóstico e Terapêutica	96,00%
Téc. Sup. Saúde	78,00%
Téc. Superiores	99,00%
Vigilantes	97,00%

Género	2023
Feminino	97,00%
Masculino	97,00%

Tabela 22 - Colaboradores por categoria profissional e género

Categoria profissional	Género	2022	2023
Administração	Feminino	18,18%	21,43%
	Masculino	81,82%	78,57%
	Total	0,25%	0,42%
Administrativos	Feminino	18,18%	21,43%
	Masculino	81,82%	78,57%
	Total	0,25%	0,42%
Assistente de Contact Center	Feminino	18,18%	21,43%
	Masculino	81,82%	78,57%
	Total	0,25%	0,42%
Auxiliares Ação Médica	Feminino	87,09%	87,48%
	Masculino	12,91%	12,52%
	Total	22,13%	22,00%
Auxiliares Técnicos	Feminino	18,18%	21,43%
	Masculino	81,82%	78,57%
	Total	0,25%	0,42%
Coordenador Administrativo	Feminino	18,18%	21,43%
	Masculino	81,82%	78,57%
	Total	0,25%	0,42%

Tabela 22 - Colaboradores por categoria profissional e género

Categoria profissional	Género	2022	2023
Coordenador Enfermagem	Feminino	18,18%	21,43%
	Masculino	81,82%	78,57%
	Total	0,25%	0,42%
Coordenador Médico	Feminino	65,00%	28,57%
	Masculino	35,00%	71,43%
	Total	0,90%	0,85%
Coordenador Técnico	Feminino	18,18%	21,43%
	Masculino	81,82%	78,57%
	Total	0,25%	0,42%
Diretor Holding Level II	Feminino	18,18%	21,43%
	Masculino	81,82%	78,57%
	Total	0,25%	0,42%
Diretor Holding Level I	Feminino	18,18%	21,43%
	Masculino	81,82%	78,57%
	Total	0,25%	0,42%
Enfermeiros	Feminino	18,18%	21,43%
	Masculino	81,82%	78,57%
	Total	0,25%	0,42%

Tabela 22 - Colaboradores por categoria profissional e género

Categoria profissional	Género	2022	2023
Estagiários	Feminino	18,18%	21,43%
	Masculino	81,82%	78,57%
	Total	0,25%	0,42%
Médicos	Feminino	18,18%	21,43%
	Masculino	81,82%	78,57%
	Total	0,25%	0,42%
Operadores de Armazém	Feminino	18,18%	21,43%
	Masculino	81,82%	78,57%
	Total	0,25%	0,42%
Outros	Feminino	18,18%	21,43%
	Masculino	81,82%	78,57%
	Total	0,25%	0,42%
Rececionistas	Feminino	18,18%	21,43%
	Masculino	81,82%	78,57%
	Total	0,25%	0,42%
Responsável Administrativo	Feminino	18,18%	21,43%
	Masculino	81,82%	78,57%
	Total	0,25%	0,42%

Tabela 22 - Colaboradores por categoria profissional e género

Categoria profissional	Género	2022	2023
Responsável Enfermagem	Feminino	81,03%	80,43%
	Masculino	18,97%	19,57%
	Total	1,30%	1,39%
Responsável Técnico	Feminino	18,18%	21,43%
	Masculino	81,82%	78,57%
	Total	0,25%	0,42%
Téc. Sup. Diagnóstico e Terapêutica	Feminino	18,18%	21,43%
	Masculino	81,82%	78,57%
	Total	0,25%	0,42%
Téc. Sup. Saúde	Feminino	18,18%	21,43%
	Masculino	81,82%	78,57%
	Total	0,25%	0,42%
Téc. Superiores	Feminino	18,18%	21,43%
	Masculino	81,82%	78,57%
	Total	0,25%	0,42%
Vigilantes	Feminino	18,18%	21,43%
	Masculino	81,82%	78,57%
	Total	0,25%	0,42%
Total		4447	3305

Tabela 23 - Proporção entre o salário-base e a remuneração entre mulheres e homens

Categoria profissional	2021	2022
Administração	2,82	4,65
Administrativos	0,21	0,20
Assistente de Contact Center	0,15	0,12
Auxiliares Ação Médica	0,16	0,15
Auxiliares Técnicos	0,20	0,17
Coordenador Administrativo	0,13	0,17
Coordenador Enfermagem	0,42	0,37
Coordenador Médico	3,02	0,52
Coordenador Técnico	0,26	0,27
Directores Locais	0,69	0,53
Diretor Holding - Level II	0,81	0,59
Diretores Holding - Level I	0,42	0,51
Enfermeiros	0,18	0,18
Estagiários	1,47	1,00
Médicos	0,54	0,49
Operadores de Armazém	8,79	5,12
Outros	1,36	2,22

Tabela 23 - Proporção entre o salário-base e a remuneração entre mulheres e homens

Categoria profissional	2021	2022
Rececionistas	0,11	0,11
Responsável Administrativo	0,27	4,01
Responsável Enfermagem	0,25	0,23
Responsável Médico	0,93	0,95
Responsável Técnico	1,27	1,35
Téc. Sup. Diagnóstico e Terapêutica	0,91	0,90
Téc. Sup. Saúde	0,86	0,88
Téc. Superiores	0,88	0,82
Vigilantes	1,00	0,97
Total	0,73	0,73

Tabela 24 - Casos de não conformidade em relação aos impactes na saúde e segurança causados por produtos e serviços

Casos de não conformidade (nº)	2022	2023
Número de casos de não conformidade com leis que resultaram em multas ou penalizações	0	3
Número de casos de não conformidade com leis que resultaram em multas ou penalizações	0	0
Total	0	3

Tabela 25 - Denúncias relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes

Denúncias (nº)	2022	2023
Fugas de dados de clientes	-	1
Furtos de dados de clientes	-	2
Perdas de dados de clientes	-	0
Total	26	3

Ficha Técnica

Desenvolvimento e coordenação
Direção de Sustentabilidade

Apoio técnico na elaboração do relato de sustentabilidade
SYSTEMIC – SystemicSphere, Consultoria Económica, Social e Ambiental, Unipessoal, Lda

Design
Inês Caiano Pereira

Lusíadas

Cuidamos do Futuro