



REGINA MARIA
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE

Raport de sustenabilitate

2020

Cuprins

Evoluția noastră în timp	4
Mesajul Directorului General	8
Despre raportul nostru de sustenabilitate	10
Sărbătorim #25DeAni cu #25DeFapteBune	14
Despre noi – Rețeaua de sănătate REGINA MARIA	19
Guvernanță și conformitate	21
Valorile fundamentale ale Rețelei de sănătate REGINA MARIA	22
Calitatea serviciilor Rețelei de sănătate REGINA MARIA	22
Investim în performanța oamenilor noștri	27
Responsabilitate față de mediul înconjurător	35
Performanța financiară a Rețelei de sănătate REGINA MARIA	37
Tabelul de conținut GRI	39

Evoluția noastră în timp

30 Noiembrie 1995

Centrul Medical Unirea, un nou nume pe piața serviciilor medicale private!

Începutul a fost un cabinet de cardiologie într-un apartament în Piața Unirii, fondat de Dr. Wargha Enayati.

1996

Suntem primul furnizor de servicii medicale private care a introdus conceptul de abonamente medicale, cu un portofoliu de abonamente care cuprind servicii de medicina muncii, medicina de familie, medicina primară, servicii pre-spitalicești, tratamente în ambulatoriu până la sisteme de urgență și spitalizare.

1999

Inaugurăm oficial primul sediu medical CMU cu specialități multiple — CMU Unirea.

2001

Deschidem două noi clinici — CMU Enescu și CMU Opera Center.

Tot 2001 a fost și anul dezvoltării proiectului CMU Net, rețeaua națională de clinici partenere din întreaga țară.

2004

Deschidem Clinica pentru Femei CMU Arcul de Triumf – un nou concept de îngrijire medicală pe piața din România. De la vârsta fertilității până la perioada menopauzei, fiecare femeie beneficiază de asistență, consiliere preventivă, monitorizare, tratament sau chiar intervenții chirurgicale în cadrul noii clinici.

2005

Anul este marcat de deschiderea a trei noi policlinici: CMU Charles de Gaulle, CMU Bucharest Business Park și CMU Iride. În plus, în 2005 sunt inaugurate atât propria Clinică de Chirurgie, cât și colaborarea în domeniul public-privat cu Maternitatea CMU Elias.

2006

CMU inițiază un proces de atragere de investiții, finalizat în februarie 2007, când din tranzacția cu 3i Plc rezultă cea mai mare investiție din sistemul medical privat din România. Gigantul de investiții 3i Plc preia un pachet minoritar de acțiuni la CMU.

2008

Anul investițiilor. Extinderea CMU în afara Bucureștiului.

Primul pas, achiziționarea Centrului Medical Moșilor, deținător a două clinici medicale în Cluj Napoca. Urmează Avamedica, 3 clinici medicale în Constanța, unde preluarea a fost urmată de construirea unui nou Centru de Diagnostic și Tratament, împreună cu Avamedica.

CMU Kids - prima clinică de pediatrie dedicată micilor pacienți.

Centrul de Diagnostic și Tratament - depistarea precoce a unor afecțiuni deosebit de grave prin intermediul celor mai avansate tehnici și aparate disponibile în acest moment.

Spitalul de Obstetrică și Ginecologie REGINA MARIA - Cel mai modern spital dedicat obstetricii și ginecologiei, cu dotări și tehnici de ultimă oră, inclusiv cu posibilitatea nașterii în apă.

Parteneriat Academic — Am dezvoltat un parteneriat cu o serie de personalități din lumea medicală din România și din străinătate; 30 de profesori dau consultații și asigură intervenții în clinicile CMU, pe bază de programare.

VIP Health Check — un program inovator de scanare a stării de sănătate.

Un examen clinic complet, într-o singură zi, un proces complex de evaluare a stării de sănătate.

Stem-Health Unirea — Banca de celule stem beneficiază de un semnificativ aport de know-how din partea New England Blood Cord Bank, cea mai importantă bancă de celule stem pe plan mondial, conectată la centrul de cercetare din cadrul Universității Harvard.

2009

Continuă seria extinderilor: CMU Ploiești, un proiect greenfield cu parteneri locali. Două noi clinici CMU în București.

Clinica dedicată de medicina muncii se mută într-un spațiu nou în parcul Iride.

CMU Sema Parc — o nouă policlinică mai aproape de pacienții noștri din sectorul 6.

2010

Advent International preia o participație majoritară la CMU.

Este vorba despre cea mai amplă tranzacție de pe piața serviciilor medicale private din România la acea dată.

Advent a achiziționat CMU cu viziunea de a dezvolta un jucător de servicii medicale premium prin achiziții și creștere organică, un lider pe piața de servicii medicale private din România. Astfel, în 2010, CMU aproape și-a dublat activitatea și infrastructura prin adăugarea de noi clinici și maternități.

CMU inaugurează Centrul de Investigații Medicale Bacău, după ce, în decembrie 2009, cumpără participația majoritară la CIM Bacău – cea mai mare achiziție din țară de până la acel moment.

Se deschide policlinica CMU Dorobanți.

2011

CMU și Euroclinic devin REGINA MARIA, Rețeaua privată de sănătate.

În urma rebrandingului, Maternitatea REGINA MARIA devine REGINA MARIA Spital de obstetrică și ginecologie, CMU Kids devine REGINA MARIA Policlinica pentru copii, iar Spitalul Euroclinic se numește REGINA MARIA Spitalul Euroclinic.

De asemenea, Stem-Health Unirea devine integral parte din rețeaua de sănătate sub denumirea de Banca Centrală de Celule Stem REGINA MARIA, în timp ce rețeaua proprie de laboratoare se numește Divizia Laboratoare Clinice REGINA MARIA.

În parteneriat cu Spitalul Sfântul Constantin, deschidem Campusul Medical REGINA MARIA din Brașov, cea mai mare unitate privată din zonă.

2012

Se deschide Spitalul REGINA MARIA Băneasa, cel mai mare spital dedicat în totalitate sănătății mamei și copilului.

2013

Se deschide Policlinica REGINA MARIA Pitești, pentru a asigura servicii medicale de calitate la standardele Rețelei pacienților din zonă.

2014

REGINA MARIA continuă extinderea Rețelei și inaugurează oficial 7 noi locații:

Policlinica REGINA MARIA Craiova, o a doua policlinică în Cluj – Policlinica Muzeului, Policlinica Titu Maiorescu, prima clinică deschisă în cadrul unei universități, și patru puncte de recoltare, dintre care 3 în București și 1 în Ploiești. Astfel, capitala este acoperită strategic prin cele 13 policlinici, 2 spitale și 3 puncte de recoltare.

Odată cu deschiderea Policlinicii REGINA MARIA Craiova, compania ajunge la 21 de locații proprii la nivel național. Spitalul Băneasa devine primul și singurul spital din România

acreditat internațional pentru calitate și siguranța pacientului de către Joint Commission International (JCI) – certificare primită de numai 3,6% dintre aplicații.

2015

Este anul care marchează cea mai mare tranzacție de pe piața serviciilor medicale din România, prin achiziția integrală a pachetelor de acțiuni deținute de Advent International și dr. Wargha Enayati, de către Mid Europa Partners – cel mai mare fond de private equity cu investiții în Europa Centrală și de Est.

Această tranzacție reprezintă începutul unei noi etape de dezvoltare accelerată a Rețelei de sănătate REGINA MARIA. Se deschid alte trei clinici: Policlinica pentru Copii Delfinariu din Constanța și primele două clinici REGINA MARIA din Iași și Timișoara – unele dintre cele mai mari din Rețea.

Inaugurăm clinica Private Care – un concept exclusivist și unic în România, prin care serviciile medicale sunt personalizate și croite în totalitate pe nevoile pacientului.

2016

Anul 2016 începe cu trei evenimente importante:

- ➔ Centrul Medical Helios completează gama de servicii pe care le oferim clienților din Craiova
- ➔ Centrele Medicale Dr. Grigoraș dau startul consolidării poziției noastre în Timișoara
- ➔ Ponderas Academic Hospital din București devine parte a Rețelei de sănătate REGINA MARIA

Tot în 2016, am deschis cea de-a doua policlinică din Pitești – Policlinica Brătianu și Campusul Medical de la Târgu Mureș și am anunțat investiția în dezvoltarea primului spital privat cu servicii integrate din Cluj.

Am împlinit 20 de ani de la introducerea abonamentelor corporate.

2017

În 2017, am continuat să investim în dezvoltare și am inaugurat Laboratorul Central din București – primul centru de referință Roche din România.

Am deschis policlinicile Victoria și Perla și am preluat clinica Ixia Medica, cea care a devenit Policlinica Doamna Ghica.

Ne-am îndreptat atenția către micii pacienți și am inaugurat Centrul de Somnologie Pediatrică din Policlinica Băneasa, Centrul de Recuperare Medicală pentru copii din Policlinica Cotroceni și Secția de Pediatrie din Ponderas Academic Hospital.

În țară, ne-am extins cu noi policlinici în Ploiești și în Slatina, am deschis centre de Medicina Muncii în Cluj-Napoca, Lugoj și Timișoara și am mutat Policlinica Piața 700 într-o locație mai mare.

În plus, am preluat Laboratorul Santomar, Serviciul privat de ambulanță Prompt URG din Cluj-Napoca și Centrul Medical Gastromond din Constanța.

Am încheiat anul cu includerea în Rețea a Spitalului PULS din Târgu Mureș.

2018

Anul 2018 a însemnat noi achiziții și deschideri:

Kinetic Sport & Medicine a devenit parte din Rețea, oferind servicii de top pacienților din București, Cluj-Napoca și Iași.

Am deschis un laborator de analize în Buzău, 3 puncte de recoltare în București și patru noi policlinici:

- Policlinica Centrul Civic din Brașov
- Policlinica Observatorului din Cluj-Napoca
- Policlinica de Pediatrie din Craiova și
- Policlinica Aviației, din București, care oferă servicii de Medicina Muncii.

În plus, am preluat rețeaua de laboratoare de analize și centrele de imagistică IDS, centrele de imagistică Histria și Phoenix din București și clinicile Hiperdia din Cluj-Napoca, Arad și Orăștie.

Am încheiat anul cu deschiderea primului spital privat cu servicii integrate din Cluj-Napoca — singura unitate de anvergură cu specific de chirurgie minim-invazivă din oraș și cea mai mare investiție REGINA MARIA din afara Bucureștiului.

2019

În 2019, am continuat să ne extindem și am preluat:

- Centrele de imagistică Dr. Bîrsășteanu și Telescan din Timiș și Pozimed, din Constanța
- Gastro Center din Craiova
- Laboratoarele Genetic Center din București și Cluj-Napoca
- Laboratoarele Biostandard din Oradea și Baia Mare.

În plus, am pus pe harta Rețelei județul Tulcea, prin deschiderea unei noi policlinici, cu servicii medicale pentru adulți și copii.

Am continuat achizițiile și am preluat:

- Spitalul Première din Timișoara, cel mai mare spital privat din regiunea de vest a țării.
- Clinica Someșan din Baia Mare, cel mai mare centru medical privat din județul Maramureș.

În București, am extins Policlinica UTM și Policlinica Enescu (care găzduiește acum și primul Centru de diagnostic al infertilității din REGINA MARIA) și am deschis Policlinica premium The Light — cea mai mare policlinică de pediatrie din oraș.

2020

Deși anul 2020 a fost un an dificil pentru întreaga societate și mai ales pentru sistemele de sănătate, am reușit să continuăm să creștem Rețeaua de sănătate REGINA MARIA astfel:

→ Am preluat Endo Institute Timișoara, Centrul de Excelență în endometrioză, cel mai mare centru de diagnosticare și tratament a endometriozei din Sud-Estul Europei și acreditat de Liga Europeană de Endometrioză (EEL) ca Centru de Excelență de nivel 3, singurul din România;

→ Am lansat Clinica Virtuală, platforma de consultații medicale on-line,

→ Am lansat prima platformă de e-commerce dedicată abonaților, care este un magazin on-line, dedicat angajaților din companiile abonate la serviciile Rețelei;

→ Am inaugurat la Cluj primul Centru de Fertilizare in vitro din Rețea;

→ Am deschis policlinica Primăverii din București;

→ Am relocat și extins policlinica din Bacău;

→ Am mărit capacitatea spitalului din Brașov și l-am transformat într-un spital multidisciplinar, care, în plus, a fost dotat și cu o linie ultra-performantă de analize de laborator;

→ Ponderas Academic Hospital, a fost dotat cu primul Robot MAKO din Europa Centrală și de Est, cu ajutorul căruia, se implantează protezele de genunchi și de șold.

→ Ponderas Academic Hospital, parte a Rețelei de sănătate REGINA MARIA, devine primul și singurul spital multidisciplinar din România care obține de la Joint Commission International (JCI) recunoașterea internațională pentru siguranța și calitatea actului medical.

→ Banca Centrală de Celule Stem REGINA MARIA este relocată într-un nou sediu, dotată cu echipamente ultraperformante și primește o nouă acreditare de la Agenția Națională de Transplant.

**În prezent ne desfășurăm
activitatea în:**



150 locații proprii



26 centre de imagistică



8 spitale



28 laboratoare de analiză



4 centre de spitalizare de zi



71 puncte de recoltare



4 maternități



346 clinici partenere



10 campusuri medicale



1 bancă de celule stem

Mesajul Directorului General



Anul 2020 va rămâne un moment de cotitură în istorie – nu doar din cauza pandemiei de COVID-19 care ne-a influențat viața în moduri de neimaginat în urmă cu un an, ci și pentru că ne-a făcut să ne îndreptăm atenția asupra unor probleme care nu mai puteau fi ignorate și pe care va trebui să le abordăm și să le rezolvăm în următorii ani. Multe dintre acestea sunt strâns legate de sustenabilitate și e datoria noastră, ca lider al sistemului medical privat din România, să luăm atitudine și să producem schimbări în bine în comunitățile din care facem parte.

Pandemia ne-a făcut să examinăm mai îndeaproape legăturile dintre oameni, dintre oameni și organizații, dintre instituții și comunitate și să ne întrebăm cum ar trebui să colaboreze companiile, instituțiile publice și societatea civilă în beneficiul generațiilor de azi și de mâine. Noi toți am dedicat mai mult timp, implicare și resurse pentru a începe să dezvoltăm o lume mai sănătoasă, mai educată și mai responsabilă.

Poate nu întâmplător, 2020 a fost și anul în care am împlinit 25 de ani de la înființare. Asemenea unui individ în formare, primii 25 de ani au fost, și pentru noi, anii de formare, în care ne-am făcut remarcați și în care am început să avem impact în viețile a 4 milioane de pacienți. Au fost ani de pionierat nu doar pentru noi, ci și pentru sistemul medical privat în general, la dezvoltarea căruia am contribuit din plin. Fără falsă modestie, putem fi mândri că REGINA MARIA a dat tonul dezvoltării medicinei private din România, contribuind în mod decisiv la o schimbare de paradigmă, ce implică noi standarde de îngrijire și creșterea complexității medicale, precum și asumarea rolului de formator și promotor al învățării susținute, prin investiții și proiecte dedicate noilor generații de profesioniști din domeniul medical. Au fost 25 de ani în care am pus de fapt bazele următorilor 25.

Iar acest an ne-a arătat, mai mult ca oricare altul, că tot ce este menit să dureze se construiește în timp, cu viziune, strategie, reziliență și integritate, acceptând totodată faptul că eventualele erori fac parte din procesul de învățare și de optimizare.

Pentru că întreaga echipă REGINA MARIA împărtășește aceste valori, sunt extrem de mândru de modul în care am gestionat criza cauzată de primul an al pandemiei de COVID-19. Am avut grijă unii de ceilalți, am regândit fluxuri și am pus siguranța pe primul loc: siguranța colegilor și a personalului medical, dar și a pacienților noștri. După ce ne-am asigurat că actul medical se poate

desfășura în continuare în maximă siguranță – aceasta fiind principala noastră prioritate, ne-am implicat activ în comunitate, alături de foarte mulți parteneri corporate care ne-au fost alături, oferind cu generozitate donații prin care noi am achiziționat echipamente de protecție, consumabile și sisteme de testare RT-PCR pe care le-am pus la dispoziția a peste 60 de spitale publice aflate în prima linie în lupta împotriva COVID-19.

Iar când situația a impus această decizie, am mutat consultațiile în mediul online, având alături 500 de medici cu sprijinul cărora am asigurat continuitatea îngrijirii medicale pentru pacienții și abonații noștri.

Având sprijinul acestor oameni extraordinari – colegi, medici, echipa de management și parteneri corporate care ne sunt alături chiar și de 20 de ani, am toată încrederea că vom continua să construim împreună sistemul medical din România, crescând accesul la servicii și investind totodată în soluții strategice și durabile pentru viitor: educație, digitalizare, inovație și calitate recunoscută internațional.

Vă mulțumesc pentru sprijin și încredere!

Fady Chreih,

Director General, Rețeaua de sănătate REGINA MARIA



Despre raportul nostru de sustenabilitate

Anul 2020 a fost un an dificil pentru întreaga omenire și a testat capacitatea de răspuns a Rețelei de sănătate REGINA MARIA ("Grupul", "Rețeaua" sau "REGINA MARIA") față de provocările fără precedent care s-au succedat pe parcursul întregului an.

Cu ocazia publicării primului nostru raport de sustenabilitate ne-am angajat să expunem anual performanța noastră de sustenabilitate și să prezentăm totodată obiectivele asumate prin care dorim să creăm un viitor mai bun pentru generațiile actuale și pentru cele viitoare. Acest al doilea raport de sustenabilitate publicat de Rețeaua de sănătate REGINA MARIA confirmă importanța pe care o acordăm promisiunilor noastre și cuprinde informații despre impactul nostru social, economic și de mediu din perioada 1 ianuarie 2020 – 31 decembrie 2020. Documentul este elaborat în conformitate cu recomandările actuale ale standardelor internaționale pentru raportarea de sustenabilitate – Global Reporting Initiative (GRI) – opțiunea Core, împreună cu cerințele Ordinului Ministerului Finanțelor Publice nr. 1.802/2014 privind situațiile financiare anuale și care transpune parțial prevederile Directivei 2014/95/UE referitoare la prezentarea de informații nefinanciare și de informații privind diversitatea. Totodată, am avut în vedere Ghidurile fără caracter obligatoriu ale Comisiei Europene privind raportarea informațiilor nefinanciare și a informațiilor legate de climă.

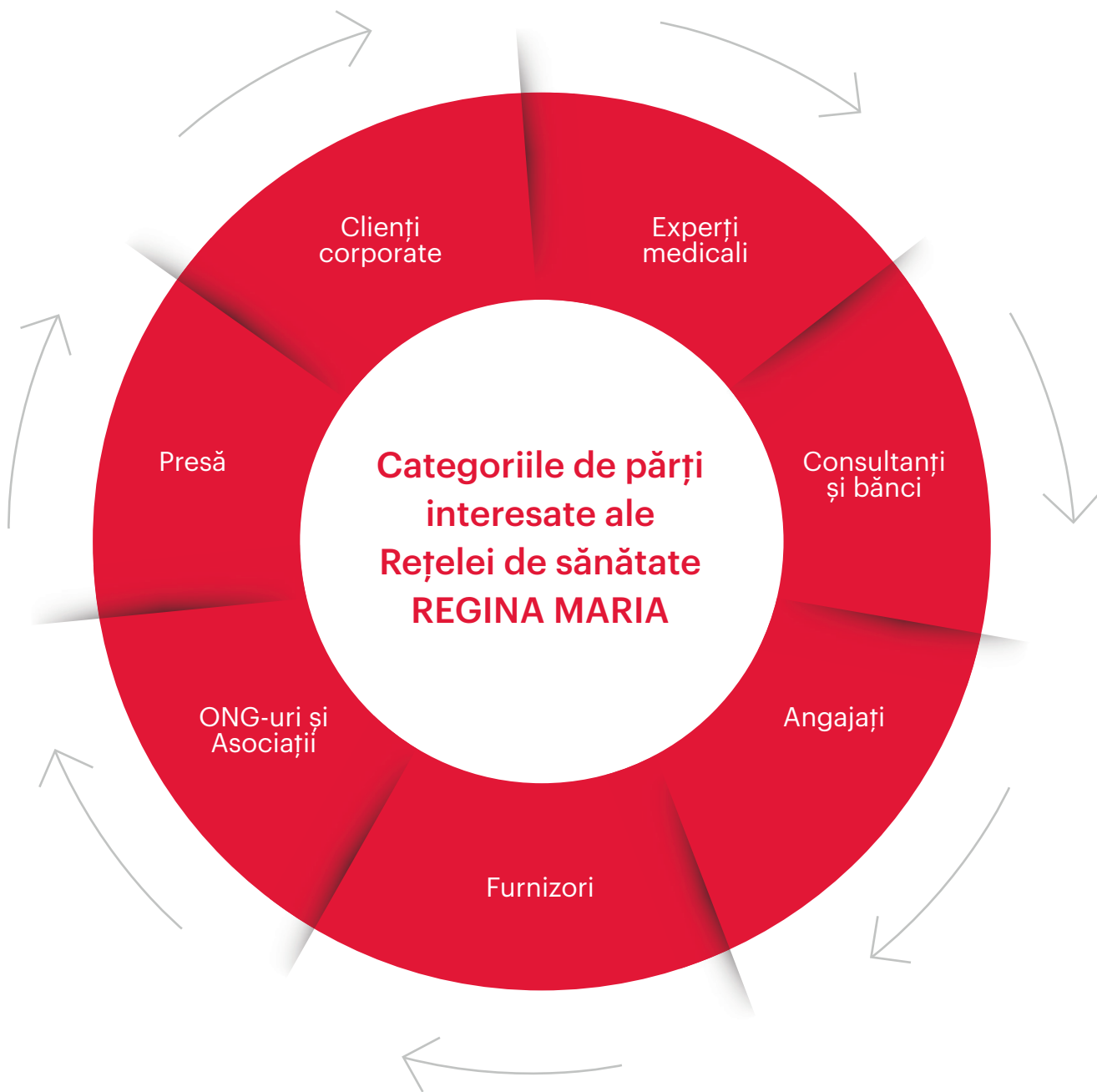
Pentru o raportare corectă și consecventă a rezultatelor noastre din perspectiva sustenabilității afacerii, am păstrat în centrul atenției feedback-ul primit de la părțile interesate, care au fost și în acest an implicate în procesul de identificare al aspectelor de importanță majoră pentru Rețeaua de sănătate REGINA MARIA. Totodată am parcurs o serie de proceduri de revizuire a ultimelor inițiative și reglementări, atât Europene cât și globale, din domeniul sustenabilității și am analizat Standardele GRI, împreună cu informații relevante din presa on-line. Un număr de 19 teme importante au fost propuse pentru a fi prioritizate de către cele 7 categorii de părți interesate identificate, care au fost implicate activ prin intermediul unui chestionar on-line, dezvoltat pentru a pune la dispoziție un mod facil de interacțiune.

Fiecare temă propusă în cadrul chestionarului a fost evaluată cu valori cuprinse între 1 (foarte puțin important) și 5 (foarte important). În urma ponderării răspunsurilor primite din exteriorul și interiorul Rețelei de sănătate REGINA MARIA, corelat cu răspunsurile primite din partea top managementului și acționariatului, a fost determinată importanța fiecărei teme de sustenabilitate analizate. Dintre acestea, temele care au obținut punctaj mai mare de 4 au fost considerate relevante pentru a fi incluse în Raportul nostru de Sustenabilitate. Astfel, un număr de 15 teme materiale au fost identificate și incluse în Raportul de Sustenabilitate al Rețelei de sănătate REGINA MARIA pentru perioada de raportare

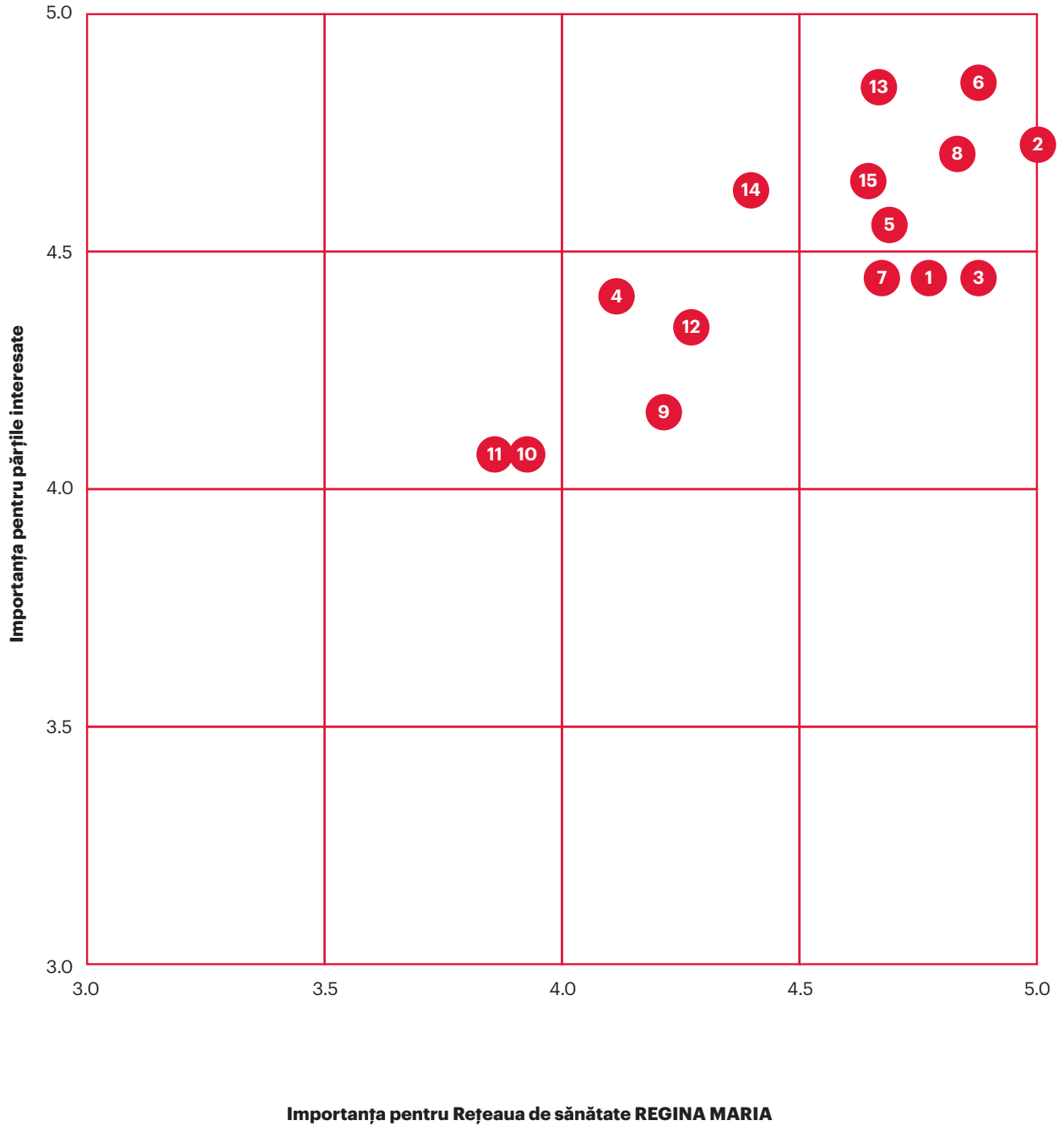
1 ianuarie - 31 decembrie 2020, acestea fiind prezentate în matricea de materialitate alăturată. În plus față de temele identificate, am inclus în raportul nostru 3 teme suplimentare, pentru a furniza părților interesate și publicului larg informații valoroase despre performanța noastră de sustenabilitate.

În continuare, raportul nostru cuprinde informații despre temele materiale de sustenabilitate confirmate de analiza de materialitate. La elaborarea prezentului raport am utilizat surse de date bazându-ne pe sistemele interne de monitorizare a performanței noastre de sustenabilitate. Compania, administratorii, angajații și alte părți care au lucrat la elaborarea raportului nu pot fi trase la răspundere pentru nicio pierdere, costuri sau cheltuieli rezultate din utilizarea informațiilor furnizate în acest raport.

Pentru a ne ajuta să devenim mai buni în tot ceea ce facem, vă rugăm să ne contactați prin intermediul adresei de e-mail: serban.semeniuc@reginamaria.ro sau prin transmiterea solicitării dumneavoastră la sediul nostru central din București, sector 1, Charles de Gaulle Plaza, etaj 4.



Matricea de materialitate



Temele prezentate în raport rezultate din consultarea părților interesate

Responsabilitatea socială

- 1.** Relația management-angajați
- 2.** Sănătatea și siguranța la locul de muncă
- 3.** Recrutarea, dezvoltarea și retenția angajaților
- 4.** Asigurarea diversității, egalității de gen, incluziunii și protecției drepturilor omului la locul de muncă
- 5.** Dreptul la opinie și feedback
- 6.** Calitatea îngrijirii și satisfacția pacientului
- 7.** Implicarea în activități de educație medicală și training
- 8.** Confidențialitatea pacientului și a înregistrărilor medicale
- 9.** Obținerea de acreditări internaționale de calitate

Responsabilitatea economică

- 10.** Valoarea economică directă generată și distribuită
- 11.** Impactul abonamentelor medicale în economia României
- 12.** Practici de achiziție responsabile
- 13.** Măsuri anticorupție și etica în afaceri

Responsabilitatea față de mediu

- 14.** Gestionarea responsabilă a emisiilor și a deșeurilor
- 15.** Respectarea reglementărilor de mediu

Sărbătorim #25DeAni cu #25DeFapteBune

Creștem, învățăm, suferim și ne bucurăm împreună. Dincolo de cifre, suntem oameni. De la înființare și până acum am făcut numeroase fapte bune și vom continua să o facem și în viitor. Fiind un an aniversar pentru noi, ne-am gândit să identificăm cele mai importante acțiuni cu impact social pe care le-am realizat în anul 2020. Cele #25deFapteBune sunt pentru oameni: pentru pacienții care au avut încredere în noi și anul acesta, pentru abonații care ne-au susținut, pentru partenerii corporate care ne-au fost aproape încă de la debutul pandemiei și alături de care am reușit să ajutăm comunitatea, pentru medicii și angajații noștri, pentru cadrele medicale din linia întâi care rezistă eroic. Împreună suntem mai buni și mai puternici.

Inovație digitală

Ne-am adaptat vremurilor și am făcut echipă cu tehnologia, astfel încât pacienții noștri să aibă acces la serviciile noastre de oriunde s-ar afla.



Clinica Virtuală

Am lansat Clinica Virtuală REGINA MARIA, cea mai complexă soluție medicală virtuală de pe piață, care integrează toate sistemele Rețelei, astfel încât experiența pacientului să fie completă.

Doar în perioada martie - decembrie 2020 am oferit un număr de 132.314 consultații, pacienții noștri beneficiind în mediul on-line de același profesionalism al celor 667 de medici disponibili on-line, din 40 de specialități medicale.



Magazin on-line

Am lansat prima platformă de e-commerce dedicată abonaților, unde cei care sunt deja abonați pot face upgrade abonamentului pe care îl au de la compania unde lucrează și pot cumpăra unul sau mai multe pachete pentru cei dragi, la prețuri preferențiale.

Impact în educație

Investim în generația de astăzi pentru o generație de mâine pregătită să facă față provocărilor cu determinare și know-how.



Academia Europeană pentru Asistenți Medicali

Am lansat Academia Europeană pentru Asistenți Medicali, primul program de studii universitare, cu diploma oferită de o universitate internațională, dezvoltată împreună cu Coventry University.



Surgical Training Institute

Am pregătit anul acesta peste 280 de specialiști în chirurgie în Surgical Training Institute, singurul centru privat de training în chirurgia minim-invazivă, ce s-au alăturat celor peste 2.500 de medici pregătiți de la înființarea centrului.



Clubul Regal al Medicilor

Clubul Regal al Medicilor, asociația susținută de REGINA MARIA, care reunește elitele medicale și susține dezvoltarea profesională a medicilor și asistenților, a organizat evenimente virtuale cu aproximativ 5.000 de participanți, în cadrul cărora s-au discutat noutățile medicale ale anului.

Suntem mândri să putem raporta într-un an dificil precum a fost 2020 un număr de 22 de evenimente organizate, dintre care 2 evenimente naționale au adus împreună specialiști de talie internațională:

- Conferința de somnologie pediatrică
- Congresul multidisciplinar „Împreună construim excelența”

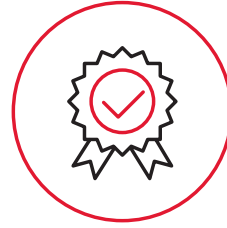


Ora de sănătate

Am introdus “Ora de sănătate” în școli, alături de Junior Achievement România, ca materie opțională în clasele 0 – IV. În cadrul proiectului, elevii învață atitudini și obiceiuri sănătoase, într-o abordare integrată: îngrijire personală, prevenția bolilor, alimentație și mișcare.

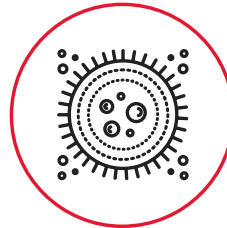
Medicina viitorului

Creștem performanța medicală prin tehnici inovatoare, roboți chirurgicali și acreditări internaționale obținute constant.



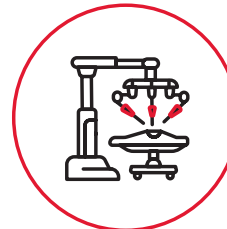
Acreditare JCI

Ponderas Academic Hospital a obținut acreditarea JCI, pentru siguranța și calitatea actului medical, devenind primul și singurul spital multidisciplinar din România care obține această recunoaștere internațională.



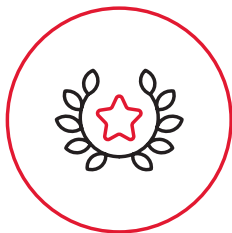
Bebeluș salvat cu celule stem

În Spitalul Băneasa - primul spital acreditat din România și singurul care a trecut cu brio prin două reacreditări, în anul 2017 și în anul 2020, un bebeluș născut prematur, aflat în stare critică, a ieșit învingător în lupta pentru viață în urma unei terapii inovatoare cu celule stem, realizată de o echipă multidisciplinară de obstetricieni, neonatologi și specialiști ai Băncii de Celule Stem.



Robotul Mako

Ponderas Academic Hospital a fost dotat cu primul robot Mako din Europa Centrală și de Est. Cu ajutorul robotului, se implantează protezele de genunchi și de sold, oferind fiecărui pacient o experiență chirurgicală personalizată, în funcție de nevoile sale individuale și de anatomia proprie.



Centrul de Excelență în Patologia Sânului

În luna noiembrie a anului 2020, Ponderas Academic Hospital a primit acreditarea SRC pentru Centrul de Excelență în Patologia Sânului, încă o recunoaștere care atestă nivelul înalt de performanță medicală.

Servicii extinse, acces mai facil

Am înțeles care sunt nevoile actuale și am acționat în consecință prin extinderea numărului de locații și a serviciilor medicale din toate diviziile.



Testare COVID

Peste 360.000 de teste PCR efectuate în 2020 sunt rezultatul cuantificabil al implicării laboratoarelor din Rețea în testările realizate la nivel național. Această reușită a fost susținută de aparatură și specialiști foarte bine pregătiți.



Clinica post-COVID

Am lansat clinica post-COVID - program integrat destinat persoanelor care au nevoie de urmărire medicală, în urma infectării și vindecării de COVID-19.

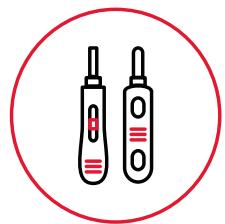


Locații noi

În anul 2020, am mutat banca de celule stem într-un nou sediu cu o suprafață construită de 745 m², dotat cu un laborator de 200 m² și două Clean Rooms ISO 7 (Clasa C) cu Filtru secundar de tip SAS ISO 8 (Clasa D), primind în același timp și o nouă acreditare de la Agenția Națională de Transplant. Această nouă investiție ne permite să fim singura bancă de celule stem care garantează prin contract procesarea și stocarea celulelor stem în maximum 48 de ore de la naștere, cu o medie de 24 de ore.

Gradul de siguranță al celulelor stem păstrate este crescut, iar riscul de contaminare al celulelor prelevate este mult redus, aceste performanțe putând fi realizate în cadrul noului sediu al băncii de celule stem, prin implementarea unui sistem integrat de monitorizare și alarmare 24h/24 pentru temperatura și nivelul de azot din tancuri, sistem prevăzut inclusiv cu alarmare la distanță și generator electric, precum și a altor echipamente de back-up și UPS-uri.

În plus, am deschis policlinica Primăverii din București, am relocat și extins policlinica din Bacău și am mărit capacitatea spitalului din Brașov, totul pentru a facilita accesul la serviciile medicale, acoperind această nevoie uriașă în pandemie.

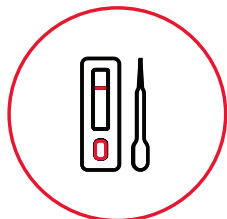


Centrul de fertilitate și FIV

Am deschis primul centru de fertilitate și fertilizare in vitro din Rețeaua de sănătate REGINA MARIA, dedicat cuplurilor care pot veni la control în vederea diagnosticării și tratării dificultăților în procesul de concepție.

Srijin constant în pandemie

Pandemia COVID-19 a schimbat priorități, fluxuri și vieți. Am decis să contribuim activ la a face trecerea mai ușoară către noua normalitate.



13.000 de teste RT-PCR

Am procesat 13.000 de teste RT-PCR gratuite pentru 64 de spitale publice, susținute și cu ajutorul partenerilor noștri corporate, precum și teste de anticorpi COVID-19 pentru personalul medical din linia întâi.



Consiliere psihologică gratuită

Am oferit cadrelor medicale implicate în gestionarea cazurilor de COVID-19 consiliere psihologică gratuită, 24/7, prin intermediul unei colaborări inițiate cu Atlas Help Line.



Monitorizare post-COVID

Inițierea primului program de monitorizare post-COVID a fost urmat de lansarea a trei pachete de evaluare pentru cei care au trecut prin această afecțiune: Start, Esențial și Complet. Pachetul Start este oferit gratuit, la nivel național, din dorința de a ajuta pacienții aflați într-o situație materială dificilă.

Beneficii noi pentru abonații noștri

Am găsit soluții pentru susținerea companiilor mari, dar și a afacerilor mici și am comunicat și colaborat constant cu aceștia, ținându-ne astfel promisiunea că suntem alături atât în vremuri bune, cât și în vremuri dificile.



Sușținem întreprinderile mici și mijlocii

Am susținut întreprinderile mici și mijlocii, cele mai vulnerabile în această perioadă. Le-am oferit proactiv amânarea cu 2 luni a plății abonamentelor medicale, continuând totodată furnizarea serviciilor medicale în tot acest interval.



Ghidul Restart 2020

Am dezvoltat ghidul de bune practici Restart 2020 pentru companii, pentru o mai buna gestionare a situației actuale.



Angajați sănătoși, companii sănătoase

Am organizat peste 20 de webinarii informative pentru peste 26.000 de abonați corporate pe teme de interes precum: COVID-19, nutriție, sănătate mentală, somn, sănătate fizică și parenting în vreme de pandemie.

Implicare responsabilă în societate

Pentru noi, grija pentru oameni se traduce în multe feluri, inclusiv în solidaritate, responsabilitate și dedicare.



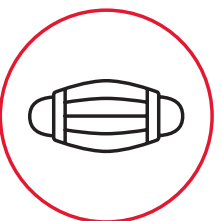
Studiu Covid

Am demarat un studiu de evaluare a răspunsului imun al pacienților infectați cu noul coronavirus, la care au participat 239 de persoane.



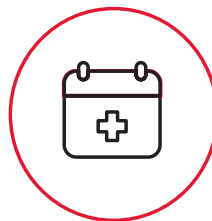
Back to school

Am pregătit, pe baza recomandărilor internaționale și naționale, Ghidul Back to School, pentru scoli și părinți, pentru o înțelegere a contextului social actual și o integrare mai ușoară a copiilor în scoli și grădinițe.



Măști gratuite

Am distribuit gratuit peste 70.000 de măști, pornind de la îndemnul anului 2020 și măsura de protecție numărul 1 în contextul pandemiei, care au fost "poartă masca".



Sprijinirea spitalelor din linia întâi

750.000 euro au fost investiți alături de partenerii noștri corporate într-un demers de #solidaritate și #responsabilitate, prin care am oferit gratuit echipamente de protecție, consumabile și peste 13.000 de testări RT-PCR către spitalele din linia întâi și instituțiile publice.

Viitorul începe azi

Suntem siguri că medicii de mâine pot fi oriunde. Noi am început deja să îi căutăm și am donat **100.000 de euro** către Teach for Romania, pentru educația unor copii pe care, din păcate, poate nu îi observăm azi, dar mâine unul dintre ei ne-ar putea salva viața.

Orice copil educat are șansa să devină un medic înzestrat!

Rețeaua de sănătate REGINA MARIA a susținut participarea la evenimentele științifice organizate de Clubul Regal al Medicilor pentru 30 de medici, sponsorizând cheltuieli totalizând aproximativ **100.000 de lei**.

Rețeaua de sănătate REGINA MARIA a reprezentat și continuă să reprezinte un partener strategic ce oferă suport sistemului de sănătate de stat; doar în anul 2020 Clubul Regal al Medicilor a oferit spitalelor de stat și unor locații ale Rețelei numeroase materiale pentru combaterea COVID-19, în valoare de **peste 1,1 mil. lei**.



Despre noi – Rețeaua de sănătate REGINA MARIA

Rețeaua de sănătate REGINA MARIA este alcătuită dintr-un grup de companii deținute 100% de compania Centrul Medical Unirea SRL¹, deținută de fondul de investiții Mid Europa Partners încă din anul 2015. Am continuat să ne dezvoltăm organic și am răspuns prompt nevoilor identificate în diferite zone ale țării și am dotat clinicile noastre cu echipamente ultraperformante, rămânând astfel consecvenți obiectivului nostru de a oferi servicii de calitate excepțională. Suntem recunoscuți pe plan național și internațional pentru servicii de spitalizare, consult în ambulatoriu, imagistică, laborator și recuperare medicală.

Lider constant în calitatea serviciilor medicale cu investiții de peste 130 mil. euro în dezvoltarea sistemului medical numai în ultimii 10 ani, Rețeaua de sănătate REGINA MARIA a preluat conducerea categoriei de servicii medicale private cu o cifră de afaceri consolidată netă de 237 milioane euro în anul 2020.

“ Nu am avut niciodată cifra de afaceri ca obiectiv, ci am considerat întotdeauna că este un rezultat al altor lucruri pe care le facem bine, îndrăznesc să spun chiar foarte bine, de mulți ani. Eu și echipa mea suntem încântați că în anul în care am sărbătorit 25 ani de existență am bifat toți indicatorii de lider ai pieței de servicii medicale din România. ”

Fady Chreih, CEO al Rețelei de sănătate REGINA MARIA.

REGINA MARIA raportează o creștere de 27% a cifrei de afaceri consolidate nete în anul 2020 față de 2019, principalii factori de creștere fiind segmentul de laborator și divizia de abonamente și conduce categoria serviciilor medicale private din România prin 3 lucruri extrem de importante: performanță medicală de top, cea mai bună calitate a serviciilor medicale și furnizorul preferat de abonamente medicale din țară.

REGINA MARIA a fost primul furnizor privat care s-a implicat, încă din luna martie 2020, în testarea RT-PCR. La nivelul anului 2020, divizia de laboratoare REGINA MARIA, formată din 28 de laboratoare din toată țara, a prelucrat aproape 12 milioane de analize medicale.

„REGINA MARIA a reușit, într-un moment de criză, să-și îndeplinească unul dintre rolurile esențiale ca instituție medicală privată – acela de a susține pacientul și sistemul de sănătate din România. Anul 2020 a fost o încercare teribilă pentru noi toți, pacienți și corp medical deopotrivă. Am demonstrat reziliența și agilitatea Rețelei de sănătate REGINA MARIA, iar ceea ce mă bucură este că, prin rezultatele medicale, operaționale și financiare, am primit înapoi. Încă din primele zile ale pandemiei ne-am arătat disponibilitatea de a pune toate mijloacele de care dispuneam în slujba luptei împotriva COVID-19. De-a lungul anului, laboratoarele noastre

participat la foc continuu în efortul de testare, unele lucrând chiar și 24/7, în perioada de vârf a pandemiei.” - Fady Chreih, CEO al Rețelei de sănătate REGINA MARIA.

REGINA MARIA raportează o creștere de business în 2020 față de 2019 pe toate segmentele:

- ➔ 30% creștere în categoria abonamentelor medicale susținută de diversitatea și complexitatea produselor la care am adăugat accesibilitate ridicată prin Clinica Virtuală.
- ➔ 19% creștere pe segmentul de spitalizare, cea mai mare creștere din categorie – susținută de succesul măsurilor noastre de a menține clinicile și spitalele deschise și sigure.
- ➔ 97% creștere pe segmentul de laborator – fiind primul furnizor privat care s-a implicat încă din luna martie 2020, în testarea RT-PCR. Avem o capacitate zilnică de procesare de 3.800 teste RT-PCR.

Am crescut continuu, putând astăzi să ne mândrim cu o creștere medie anuală de peste 20% a numărului de angajați în ultimii 5 ani precum și cu deschiderea de noi centre prin investiții greenfield dar și prin achiziția de alte clinici și spitale din toată țara.

Impactul pozitiv al Rețelei de sănătate REGINA MARIA se extinde în economia României și prin susținerea locurilor de muncă ale furnizorilor săi locali, în proporție de peste 95% din achizițiile gestionate de departamentul specific, direcționând către aceștia peste 65 mil. euro. De asemenea, în ultimul an am realizat investiții de aproape 28 mil. euro și am susținut comunitățile locale prin crearea de noi locuri de muncă în toată țara.

Prin taxele plătite la bugetul de stat și la bugetele locale, am susținut economia României în anul 2020 cu mai mult de 35 mil. euro. În perioada de raportare, Rețeaua de sănătate REGINA MARIA a înregistrat venituri totale de 237 milioane euro.

¹ https://www.reginamaria.ro/sites/default/files/nota_informare_pacienti.pdf

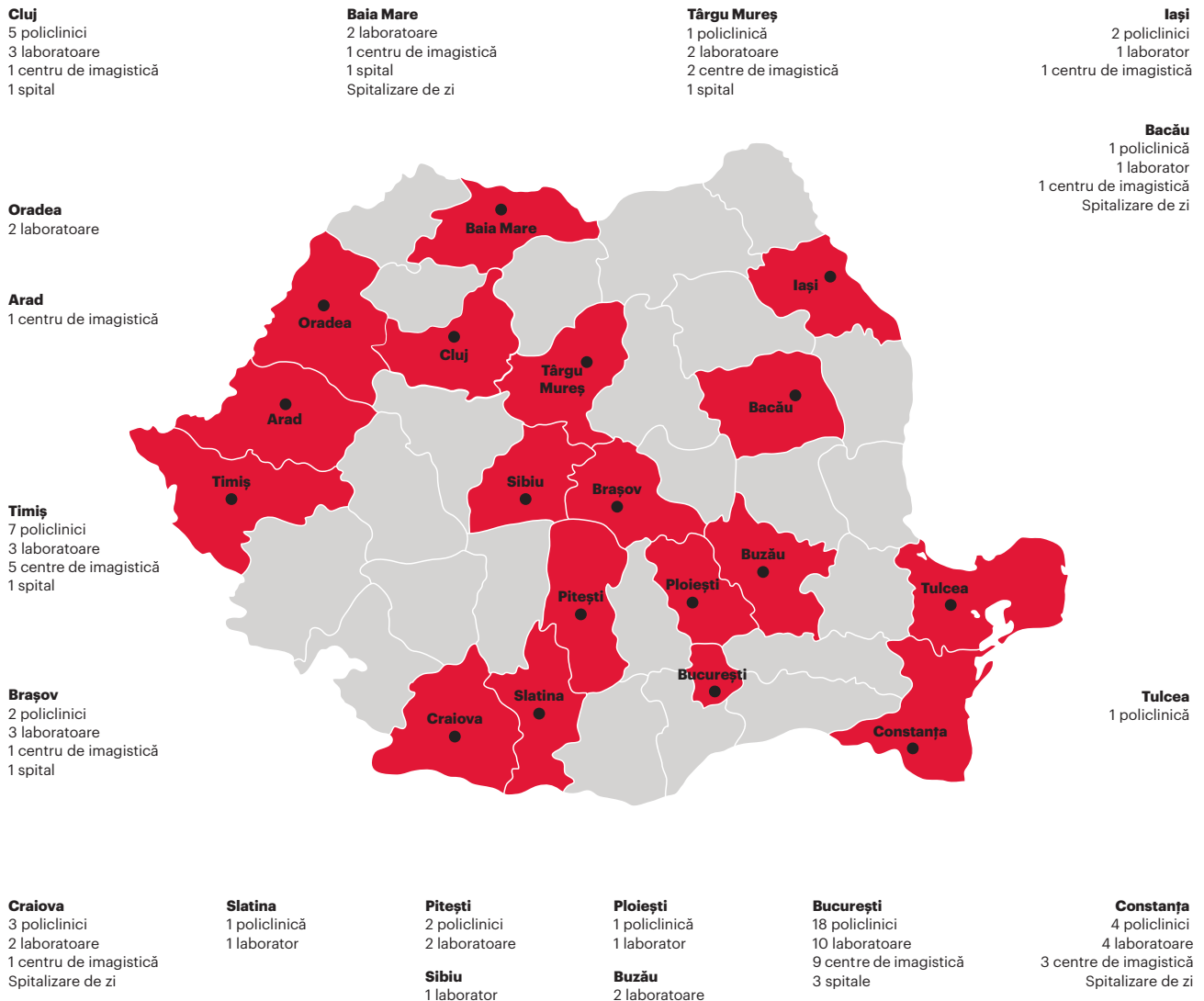
În anul 2020 am realizat peste:

16.700 intervenții chirurgicale

7.200 nașteri

146.500 segmente imagistică RMN&CT

9.500.000 teste de laborator



Guvernanță și conformitate

Rețeaua de sănătate REGINA MARIA continuă să acorde o importanță deosebită dezvoltării afacerii într-o manieră sustenabilă, punând accent pe integrarea bunelor practici de guvernanță corporativă în administrarea companiei. Codul etic, împreună cu legislația în vigoare, Codul deontologic medical, Politica anti-luare de mită și anticorupție și alte documente normative interne stau la baza modului în care afacerea este condusă și ne asigură o evoluție pozitivă și în viitor, demonstrând responsabilitate față de toți stakeholderii noștri. Suntem convingeți că misiunea noastră de a construi o rețea de sănătate care să arate comunității în care trăim că ne pasă de oameni în mod autentic poate fi îndeplinită numai conjugat cu un comportament etic al fiecăruia dintre noi. Pentru acestea am implementat structuri organizaționale eficiente și am atribuit roluri și responsabilități în toată ierarhia organizației, asigurându-ne astfel că standardele ridicate de guvernanță corporativă și de integritate sunt respectate și devin un mod de viață pentru fiecare stakeholder cu care interacționăm.

Consiliul nostru de administrație (CA), ghidat de Mid Europa Partners, una dintre cele mai importante companii de private equity din Europa, asigură viziunea și direcția strategică, investind în mod constant în extinderea Rețelei de sănătate REGINA MARIA. Consiliul de administrație este compus din reprezentanți ai acționarului, Directorul General și 3 medici, aceștia purtând responsabilitatea pentru luarea deciziilor privind modul corect de conducere și creșterea a afacerii și de creare de valoare pe termen lung. Conducerea grupului este direct implicată în implementarea deciziilor luate de membrii Consiliului de Administrație prin Directorul General și prin Directorul de Operațiuni, care coordonează Comitetul de Management și echipa de management operațional. Comitetul Medical Consultativ (CMC) are rolul de a susține, din perspectivă medicală, strategia pe termen mediu și lung a Rețelei de sănătate REGINA MARIA și este alcătuit din directorii medicali ai spitalelor noastre, precum și din directori medicali sau medici cu performanțe profesionale impresionante. CMC este organismul care analizează, dezbate și aprobă toate aspectele care vizează buna organizare și funcționare a locațiilor noastre, astfel încât pacienții să beneficieze de aceleași servicii de înaltă calitate, indiferent de unitatea medicală către care se adresează.

În cadrul Rețelei de sănătate REGINA MARIA funcționează Consiliul Etic, parte integrantă a CMC, a cărui activitate este reglementată de Regulamentul de organizare și funcționare al Consiliului Etic. La nivelul spitalelor noastre se organizează Comisii de Etică din a căror componență fac parte reprezentanți ai tuturor categoriilor de personal, indiferent de forma contractuală și care funcționează în baza unui regulament specific. Prin activitatea desfășurată, Consiliul Etic are următoarele roluri:

- de a promova standardele etice în toate aspectele legate de furnizarea de asistență medicală în cadrul organizației,
- de a monitoriza respectarea aplicării principiilor etice în activitatea medicală,
- de a dezbate probleme legate de nerespectarea principiilor care guvernează activitatea medicală și relațiile dintre cadrele medicale precum și relația cu pacientul și de a furniza rezoluții cu privire la aspectele etice analizate.

Structura noastră organizațională susține în mod direct nivelul excepțional al calității actului medical, siguranța pacientului și crearea de experiențe similare pozitive tuturor pacienților Rețelei de sănătate REGINA MARIA.

Persoanele aflate în poziții de conducere a Rețelei de sănătate REGINA MARIA sunt instruite anual pe subiecte privind comportamentul corect în materie de concurență și antifraudă. Compania are o politică de toleranță zero în mod clar definită, împotriva tuturor formelor de luare de mită și corupție și interzice luarea de mită și corupția, fie direct, fie indirect, prin intermediul terților, în orice formă, în toate operațiunile sale. Compania încurajează în mod activ angajații să raporteze orice suspiciuni de corupție la adresa de e-mail integritate@reginamaria.ro, fără teama de represalii și se angajează să ofere sprijinul acestor persoane, precum și să trateze orice discuții ca fiind extrem de confidențiale. Suplimentar, pentru a ne asigura că Politica anti-luare de mită și anticorupție este cunoscută în organizație, derulăm un program anual de testare a tuturor angajaților cu funcții de conducere cu privire la cunoașterea regulilor privind prevenirea fraudelor; în anul 2020 la acest chestionar au răspuns 301 manageri. Toate aceste eforturi au asigurat în organizație un comportament exemplar, astfel că Rețeaua de sănătate REGINA MARIA nu a fost implicată în acte de corupție și nu a fost subiect al vreunei investigații privind practici concurențiale incorecte.

Valorile fundamentale ale Rețelei de sănătate REGINA MARIA

REGINA MARIA și-a propus încă de la început să pună bazele unui sistem de servicii medicale private de calitate în care cei mai buni medici și cele mai performante echipamente să contribuie la construirea unei experiențe pozitive memorabile tuturor pacienților care ne trec pragul.

Punem satisfacția pacientului în centrul preocupărilor noastre și creștem permanent nivelul de calitate al serviciilor noastre, devenind în acest fel un real standard de calitate în domeniul serviciilor medicale din România. Confirmarea că suntem cei mai buni provine și din faptul că Rețeaua de sănătate REGINA MARIA este operatorul de servicii medicale private cu cea mai mare acoperire din țară, oferind servicii complete și integrate, care acoperă toate posibilele nevoi medicale ale pacienților care ne-au acordat încrederea; astăzi deservim peste 640.000 de abonați de tip corporate și individuali prin servicii care cuprind medicina muncii, medicină primară, servicii pre-spitalicești, tratamente în ambulatoriu până la sisteme de urgență și spitalizare.

După 25 ani de activitate REGINA MARIA, știm că încrederea pacienților noștri trebuie câștigată și păstrată în fiecare zi, cu fiecare experiență personală, și, de aceea, împlinim promisiunea de a respecta cele mai înalte standarde profesionale, pe baza unor proceduri foarte bine detaliate și perfecționate de-a lungul timpului. Anvergura Rețelei de sănătate REGINA MARIA este determinată de conduita fiecărui angajat și colaborator care, prin fiecare acțiune, ne ajută să fim prima opțiune a pacienților noștri pentru multe din specializările oferite. Astăzi valorile care ne unesc sunt reflectate în toate acțiunile și deciziile pe care le luăm în relația cu pacienții, clienții, colegii și partenerii noștri de business.

VALORILE noastre sunt pilonii pe care construim calea ce unește momentul de astăzi cu viziunea noastră privind compania în viitor. Aceste valori sunt reperele la care se raportează fiecare dintre angajații noștri atunci când trebuie să ia decizii sau să acționeze în situații neprevăzute.

VALORILE FUNDAMENTALE ale Rețelei de sănătate REGINA MARIA sunt:



Impact

- Experiențe memorabile pozitive oferite pacientului, clientului extern și clientului intern.



Colaborare antreprenorială

- Negociere colaborativă
- Comunicare asertivă
- Urmărirea obiectivelor finale comune
- Soluții win-win



Grijă pentru oameni

- Empatie
- Căldură
- Ascultare activă
- Orientare către soluții



Învățare continuă

- Autodezvoltare
- Dezvoltarea/formarea celorlalți
- Împărtășire de informații și experiență necondiționată
- Feedback constructiv



Integritate

- Asumarea responsabilității pentru acțiuni și decizii
- Nu căutam vinovați
- Avem curajul de a ne asuma ceea ce decidem și ceea ce comunicăm
- Luăm decizii în interesul tuturor, nu în interesul nostru sau al departamentului nostru

Ne transformăm permanent pentru a veni în întâmpinarea nevoilor pacienților noștri și pentru că ne dorim să le oferim pacienților noștri libertatea de a interacționa cu noi așa cum își doresc și la orice oră din zi, am dezvoltat aplicații software prin care utilizatorul are acces la istoricul său medical — consultații, analize, intervenții etc. (realizate în cadrul Rețelei), precum și posibilitatea de a face programări on-line inclusiv utilizând dispozitive mobile. Pentru că ne dorim să avem grijă de pacienții noștri chiar și în afara unităților noastre, prin intermediul aplicației, aceștia au la dispoziție diverse funcții utile cum ar fi setarea unei alerte pentru a le aduce aminte că este timpul să ia o anumită pastilă sau pot găsi cele mai apropiate policlinici și spitale REGINA MARIA.

Deși amabilitatea și profesionalismul personalului din recepțiile Rețelei de sănătate REGINA MARIA sunt foarte apreciate de pacienții noștri, respectăm și înțelegem valoarea timpului personal, astfel că am dezvoltat aplicația software Self-Check-In prin care pacientul activează programarea și este ghidat către cabinetul medicului care îl așteaptă.

Calitatea serviciilor Rețelei de sănătate REGINA MARIA

Impact prin educație

Strategia noastră de dezvoltare se bazează pe încrederea pe care pacienții noștri ne-o acordă, iar eforturile noastre continue pentru a oferi servicii prompte, de cea mai înaltă calitate sunt susținute de implicarea celor mai buni profesioniști din domeniul medical. Ne dorim să avem impact în educația cadrelor medicale din întreaga țară și să contribuim la creșterea nivelului de pregătire profesională al acestora, fie angajați și colaboratori ai REGINA MARIA sau nu, creând astfel valoare pentru fiecare și îmbunătățind starea de sănătate a întregii populații, la nivel național, diminuând totodată presiunea asupra sistemului public de sănătate.

Medicii și asistentele noastre fac parte din asociații profesionale, acestea facilitându-le acces la schimb de bune practici, atât la nivel național cât și internațional. În plus, cadrele medicale au acces la ClinicalKey, soluție a Elsevier și la The British Medical Journal, unele dintre cele mai actualizate surse de informare în domeniul medical.

1

Academia Europeană pentru Asistenți Medicali a derulat și în anul 2020 Programul de Internship pentru Asistenți Medicali Debutanți, prin care asistenții medicali debutanți au oportunitatea de a învăța din cazurile medicale complexe, uneori premiere naționale, gestionate în sistemul nostru medical integrat. Programul, cu o durată de 2 luni, oferă cursanților o experiență de învățare inedită și valoroasă, precum și acces la aparatura ultraperformantă și la noile tehnologii în care investim permanent. Pe parcursul celor 3 serii ale Programului de Internship pentru Asistenți Medicali Debutanți, derulate în anul 2020 atât în București, cât și în Brașov, un număr de 12 formatori experimentați au contribuit la dezvoltarea profesională a 748 de cursanți. Toți cei 51 de asistenți absolvenți, calificați pentru oferte de muncă, au fost angajați în cadrul Rețelei de sănătate REGINA MARIA.

2

În viziunea noastră, o contribuție importantă la starea de bine a pacienților este adusă de infirmiere și menajere. Calitatea serviciilor oferite de Rețeaua de sănătate REGINA MARIA depinde de fiecare dintre noi, iar succesul nostru este construit de noi toți, împreună.

În cadrul celor 8 sesiuni ale Programului de Instruire Infirmiere și Menajere, care au avut loc în București, Brașov, Cluj, Baia Mare, Târgu Mureș și Timișoara, sub îndrumarea a 4 formatori, un număr de 164 de aplicații au fost înregistrate. Toate cele 145 de infirmiere și menajere absolvente, calificate pentru oferte de muncă, au fost angajate în cadrul Rețelei de sănătate REGINA MARIA.

3

În 2020 Rețeaua de sănătate REGINA MARIA a venit în întâmpinarea nevoii constante de perfecționare a medicilor și asistenților medicali organizând prin Surgical Training Institute (STI), un număr de 14 evenimente dedicate instruirii în chirurgia minim invazivă și intervențiilor asistate robotic sau endoscopic, pentru dezvoltarea abilităților și tehnicilor chirurgicale avansate ale medicilor rezidenți și specialiști cu experiență redusă, pentru a spori astfel gradul de profesionalism al medicilor tineri. Acest centru dispune de 9 posturi de training și aparatură de ultimă generație, precum și echipamente care suportă transmisiuni 3D 4K pentru video conferințe și demonstrații operatorii în scopul unei colaborări internaționale de tip real-time. Programul Surgical Training Institute acoperă mai multe domenii, printre care endoscopie, chirurgie generală, ginecologie, urologie, ORL, ortopedie, neurochirurgie și chirurgie robotică.

Prezentăm mai jos o scurtă descriere a tematicilor abordate de cele 14 evenimente organizate în anul 2020, la care un număr de 208 de lectori au predat celor 567 de participanți.

Interventional Ultrasound Techniques for Breast Tumor Localization and Biopsy – se adresează medicilor rezidenți și specialiștilor în chirurgie generală și ginecologie, cu experiență mică sau medie în ecografie generală, având implicare clinică în diagnosticul și tratamentul tumorilor mamare.

Interventional Techniques in Digestive Endoscopy - se adresează medicilor rezidenți și specialiștilor în chirurgie generală și gastroenterologie, cu experiență mică sau medie în endoscopia intervențională.

Uniportal VATS Lobectomy - Masterclass by Diego Gonzalez Rivas – Evenimentul abordează lobectomia VATS uniportal, procedură chirurgicală care este asociată cu scăderea traumei chirurgicale și mai puțină durere postoperatorie în comparație cu VATS tradițional.

Minimally Invasive Techniques for Gynecological Pathology – se adresează medicilor rezidenți și specialiștilor în chirurgie generală, ginecologie, cu experiență mică sau medie în chirurgie laparoscopică.

Chirurgie Endoscopică Rinosinusală - Basic FESS - se adresează medicilor rezidenți și specialiștilor ORL. În cadrul atelierului sunt abordate tehnici chirurgicale de bază utilizate în chirurgia endoscopică rinosinusală, dar și elementele de patologie rinosinusală frecvent întâlnite în practica ORL.

Getting Started in Laparoscopic Surgery - Fundamental Techniques - este dedicat chirurgilor rezidenți în chirurgie generală, ginecologie, urologie, cu experiență mică sau medie în chirurgia laparoscopică.

Fundamental of Stapling Techniques in Laparoscopic and Open Surgery - se adresează medicilor rezidenți și specialiștilor de chirurgie generală, cu experiență mică sau medie în chirurgia laparoscopică.

Tracheobronchial Surgery and Dissection Techniques with Energetic Instruments - se adresează medicilor rezidenți și specialiștilor în chirurgie toracică, cu experiență mică sau medie.

Minimally Invasive Techniques for Inguinal Hernias - se adresează medicilor rezidenți și specialiștilor în chirurgie generală, cu experiență mică sau medie în chirurgia laparoscopică.

Sentinel Lymph Node Biopsy for Breast Cancer and Melanoma - se adresează medicilor rezidenți și specialiștilor în chirurgie generală, ginecologie, specializați în chirurgie oncologică, având interes în abordarea modernă (diagnostică și terapeutică) a neoplaziei.

Minimally Invasive Techniques for Gynecological Pathology – se adresează medicilor rezidenți și specialiștilor în chirurgie generală, ginecologie, cu experiență mică sau medie în chirurgia laparoscopică.

ICG guided Surgery - se adresează medicilor rezidenți și specialiștilor în chirurgie generală, ginecologie, chirurgie colorectală, chirurgie oncologică.

WEBINAR - Interventional Endoscopic Ultrasound – How to do it? - se adresează medicilor rezidenți și specialiștilor cu competență în endoscopie, cu experiență limitată sau moderată în ecografie endoscopică.

2020 Challenges of Robotic and Metabolic Surgery in Romania – Eveniment on-line – abordează subiecte precum chirurgia metabolică, rezultate mai bune în chirurgia robotică, chirurgie robotică GI superioară și toracică, chirurgie robotică pelviană oncologică.

Relația cu pacienții

Considerăm că afacerea noastră își atinge obiectivele atât timp cât pacienții noștri sunt încântați de calitatea serviciilor pe care le oferim, iar pentru a înțelege care sunt ariile ce pot fi îmbunătățite, suplimentar față de feedback-ul transmis direct de pacienți prin intermediul chestionarelor complete, realizăm periodic sondaje de opinie cu ajutorul unei companii internaționale independente de cercetare de piață.

În luna iunie 2020 am integrat chestionarul de satisfacție al pacienților în aplicația on-line de Managementul Relațiilor cu Clienții (CRM). Aceasta modificare ne oferă posibilitatea gestionării tuturor feedback-urilor și solicitărilor primite din partea pacienților REGINA MARIA într-o singură aplicație, integrată. Abordarea curentă ne ajută să avem o imagine unică și cât mai cuprinzătoare în privința fiecărui pacient și ne permite să avem o reacție rapidă atunci când feedback-ul pacientului nu este unul pozitiv. Colegii noștri din locațiile REGINA MARIA având funcții de conducere sunt notificați live pe e-mail în cazul în care este înregistrat un feedback negativ din partea vreunui pacient. Aceste îmbunătățiri ne permit să implementăm și să urmărim un set de indicatori de performanță la nivelul întregii Rețele, cu ajutorul cărora să reducem timpii de răspuns la solicitări și sesizări. Ne propunem ca până la sfârșitul anului 2021 să soluționăm în maxim 2 zile lucrătoare sesizările care au ca sursă de generare chestionarul completat de pacient în urma unei vizite în REGINA MARIA.

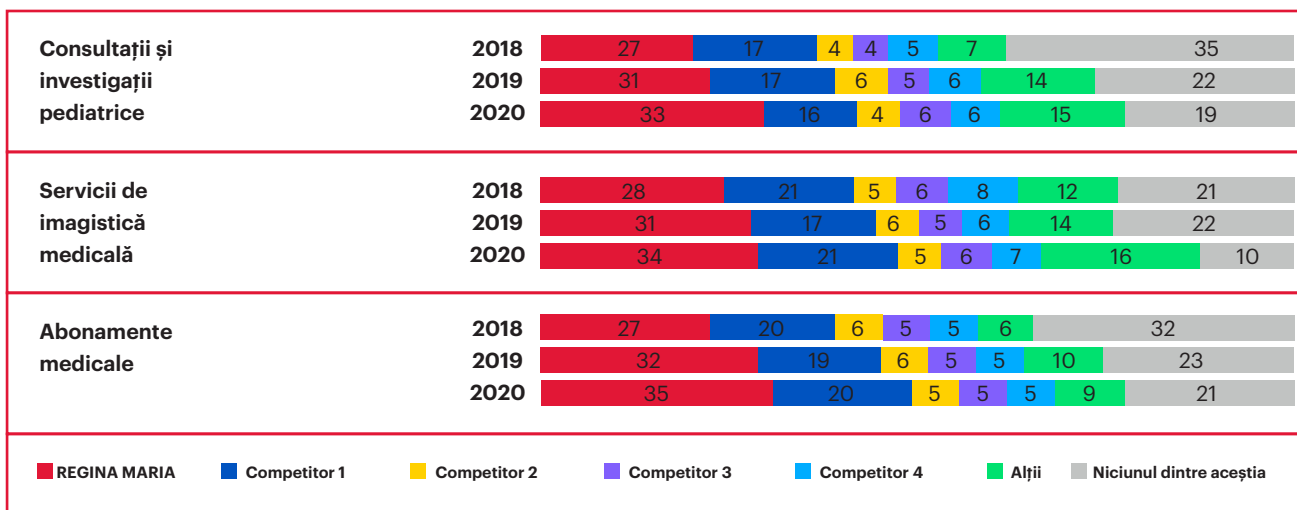
Sondajul realizat la sfârșitul anului 2020 arată că REGINA MARIA reprezintă prima opțiune a pacienților în ceea ce privește alegerea abonamentelor medicale și a utilizării serviciilor de pediatrie și imagistică medicală, gradul de încredere al pacienților în serviciile medicale oferite de REGINA MARIA crescând constant de-a lungul ultimilor 3 ani timp și fiind cu mult mai ridicat decât al competitorilor din piața de servicii medicale private.

Pentru noi este foarte important gradul de satisfacție al pacienților, astfel că, prin multiple canale de feedback, colectăm și monitorizăm continuu părerea pacienților noștri pentru a înțelege posibilitățile pentru îmbunătățirea serviciilor pe care le oferim.

Suntem bucuroși de rezultatele evidențiate de sondajul de opinie efectuat, care relevă faptul că, la toate categoriile analizate, gradul de satisfacție al pacienților REGINA MARIA este cel mai mare din piața de servicii medicale și de cel puțin două ori mai mare decât al competitorilor noștri.

În cadrul aceluiași sondaj de opinie a fost analizat și nivelul de loialitate al pacienților față de Rețeaua de sănătate REGINA MARIA; rezultatele acestuia sunt îmbucurătoare, poziționând REGINA MARIA pe primul loc și la 7 puncte distanță față de următorul clasat. Pe baza răspunsurilor acordate de 96.655 respondenți, Policlinicile REGINA MARIA au obținut un scor de 80%, iar prin interogarea a 4.063 respondenți, Spitalele REGINA MARIA au obținut un scor de 92%.

Pentru serviciile oferite în cadrul Clinicii virtuale, la chestionarul implementat în luna aprilie 2020 am primit 10.080 răspunsuri, conform cărora am obținut un scor de 79% pentru NPS.



Cele mai bune soluții digitale

Cea mai bună calitate a serviciilor

Cei mai buni doctori

Cele mai complexe investigații medicale

Cele mai bune echipamente medicale

Cea mai bună maternitate

Cele mai bune abonamente medicale

Cea mai bună reputație

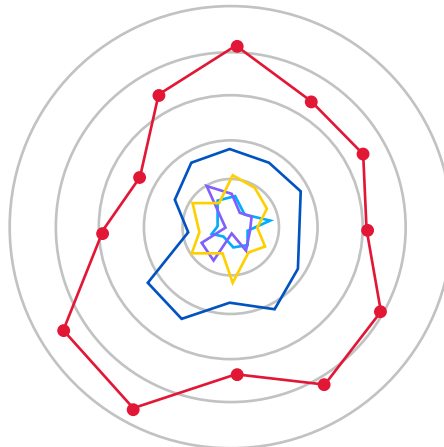
Cele mai bune servicii medicale private

Cea mai mare rețea

Cel mai bun spital

Cel mai mare prestator de servicii medicale

■ REGINA MARIA ■ Competitor 1 ■ Competitor 2 ■ Competitor 3 ■ Competitor 4



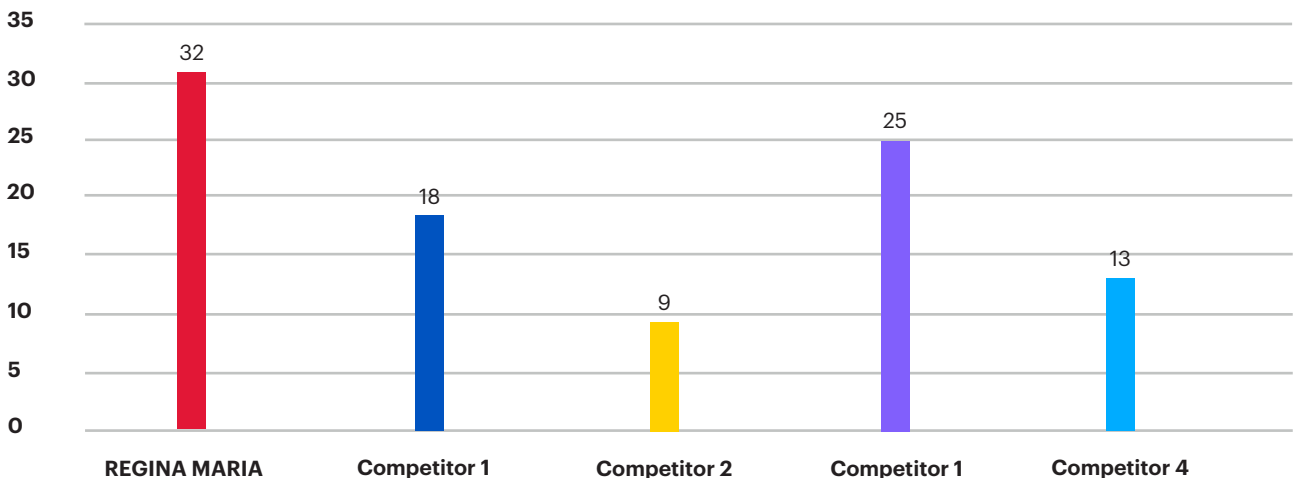
Pentru satisfacția clienților noștri, creștem continuu numărul de servicii on-line pe care le punem la dispoziția acestora și oferim flexibilitate maximă atât prin aplicația mobilă REGINA MARIA, cât și prin site-ul nostru. Pe baza rezultatelor obținute în urma aceluiași sondaj realizat în decembrie 2020, putem afirma cu mândrie că suntem furnizorul de servicii de sănătate cu cea mai utilizată platformă on-line de către pacienți.

În același timp avem grijă de datele pacienților noștri și oferim o serie de instrumente care să le permită control deplin asupra propriilor date cu caracter sensibil, dar și asupra celor administrative. În contul propriu, disponibil pe orice tip de telefon, tabletă sau PC, fiecare pacient poate analiza modul în care datele sale cu caracter personal vor fi prelucrate precum și drepturile asupra propriilor date, acordurile electronice cu privire la modul în care se desfășoară comunicarea dintre REGINA MARIA și pacient; pacientului îi este oferită posibilitatea de a descărca documentele medicale din dosarul medical sau poate salva documente cu caracter medical emise de orice organizație în evidențele organizației ce constituie dosarul medical al pacientului; de asemenea are posibilitatea de a se programa on-line sau de a achita serviciile on-line.

40% dintre pacienții REGINA MARIA si-au făcut o programare on-line, dublu față de următorul furnizor de servicii medicale din clasament.

În timp ce 65% dintre pacienți nu cunosc nicio aplicație mobilă a furnizorilor de servicii medicale, 20% dintre pacienți cunosc aplicația mobilă REGINA MARIA.

Net Promoter Score NPS



Investim în performanța oamenilor noștri

Filozofia noastră referitoare la oameni și performanța lor este ca în fiecare zi să fim „**Mai buni decât ieri**”.

Încrederea pe care pacienții o acordă Rețelei de sănătate REGINA MARIA se bazează în primul rând pe angajații și colaboratorii noștri care, prin comportamentul profesionist și devotamentul față de pacienți, conduc organizația pe drumul succesului și al excelenței și contribuie astfel la atingerea standardelor pe care ni le stabilim la un nivel tot mai înalt în fiecare an. Dăruirea de care dă dovadă personalul nostru ne asigură creșterea continuă a siguranței pacienților noștri precum și a calității serviciilor de îngrijire pe care le oferim.

Pentru a oferi siguranță pacienților noștri precum și un mediu armonios de dezvoltare în carieră personalului nostru, am îmbunătățit și extins an de an procedurile de lucru, iar în anul 2020 am realizat o centralizare și consolidare a tuturor acestor proceduri în cadrul Regulamentului intern, astfel încât să le putem oferi salariaților și colaboratorilor noștri o transparentă desăvârșită și un parcurs profesional predictibil și motivant.

Grija pentru oameni înseamnă să nu lași burocrăția și procedurile să-ți diminueze umanitatea și abilitatea de a avea soluții imediate și personalizate pentru fiecare.

Ne dorim ca angajații noștri să fie modele de urmat pentru colegii lor, prin modul în care aceștia acționează, iau decizii, ies din situații dificile, noi, neprevăzute, raportându-se la valorile noastre.

Echipele Reginei te încurajează să fii întotdeauna cel mai bun membru al ei, să înveți în fiecare zi cum să ajungi acolo și cum să-ți ajuți colegii pentru reușita comună.

Din această perspectivă, există **4 roluri** în REGINA MARIA.

Pe fiecare rol există unul sau mai multe **niveluri de carieră**, în funcție de experiență, competențe și demonstrarea valorilor.

Ne așteptăm ca, urmându-și managerii, Oamenii Reginei să acționeze și să ia decizii, atât în situațiile de zi cu zi cât și în situații noi și neprevăzute, ghidându-se, în primul rând, după misiunea postului lor și valorile REGINA MARIA, bazându-se pe talentele, aptitudinile, abilitățile și cunoștințele lor concrete, dar respectând în același timp procedurile și legislația specifică și solicitând ajutorul superiorilor, atunci când este necesar.

Piața serviciilor private de sănătate este una foarte dinamică atât din punct de vedere al numărului de unități medicale și al distribuției geografice a acestora, al cifrei de afaceri dar din punct de vedere al mobilității personalului. Mobilitatea foarte ridicată care se manifestă în întregul sistem privat de sănătate este generată pe de o parte de creșterea semnificativă a salariilor din sistemul public de sănătate în anul 2018, iar pe de altă parte de creșterea rapidă a pieței serviciilor private de sănătate, de aproximativ 90% în ultimii 5 ani.



Creșterea medie a veniturilor de peste 25% pe an în perioada 2018-2020, dar și politica de investiții și achiziții din ultimii ani prin care REGINA MARIA și-a consolidat prezența la nivel național, a dus la creșterea numărului de angajați și colaboratori cu peste 30% față de anul 2018.

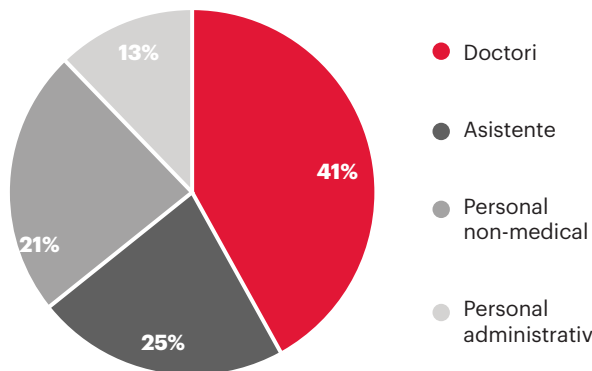
Structura personalului REGINA MARIA la 31 decembrie 2020

6.945

La sfârșitul anului 2020 Regina Maria avea aproximativ 7.000 de angajați și medicii parteneri și colaboratori.

15%

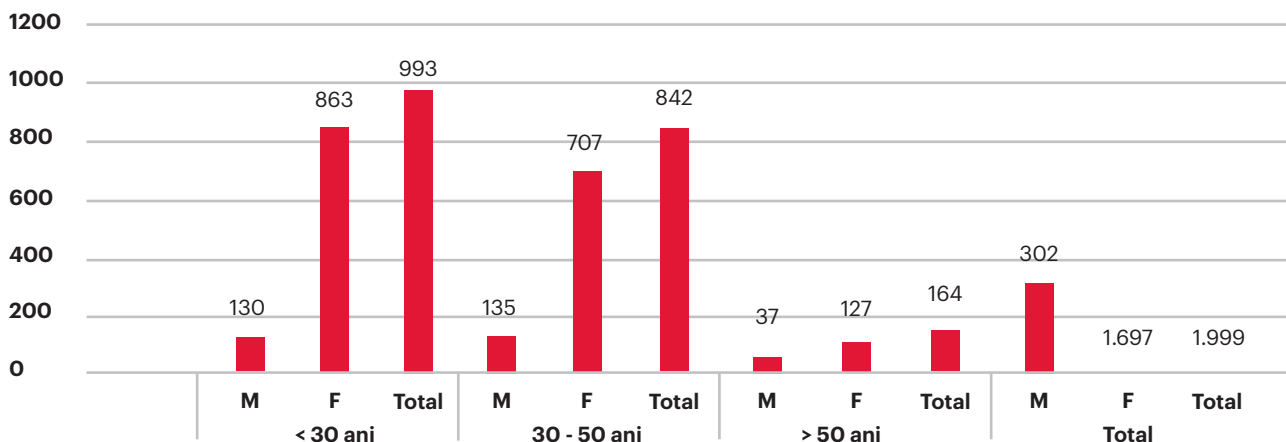
Numărul angajaților și colaboratorilor Regina Maria a avut în ultimii 3 ani o creștere medie anuală de peste 15%, raportat la sfârșitul fiecărui an.



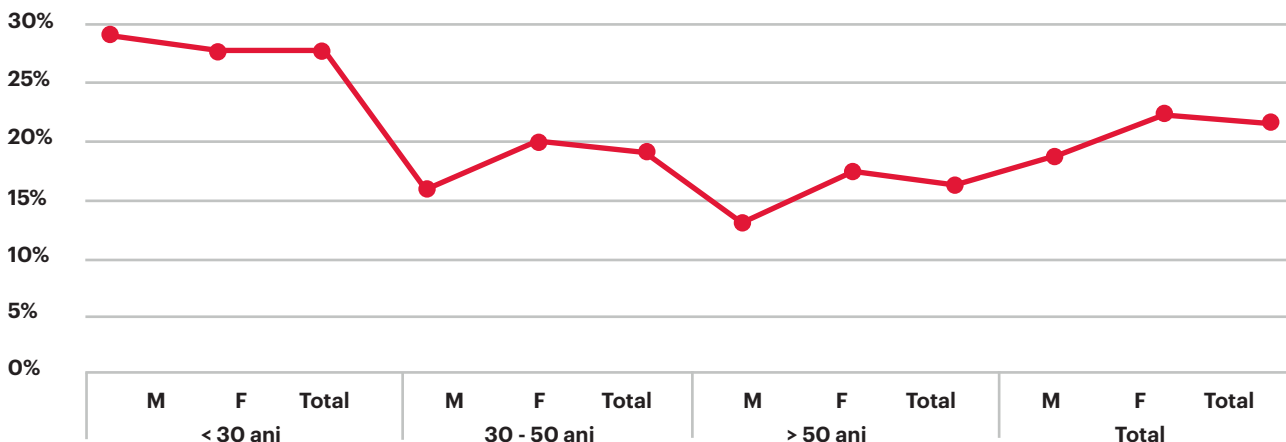
Din cei aproape 7.000 de angajați și colaboratori ai REGINA MARIA, peste 40% sunt doctori (atât angajați, cât și colaboratori). A doua categorie ca importanță este reprezentată de asistente.

Astfel, la finalul anului 2020 personalul medical are o pondere de peste 66% din total.

Numărul de angajați noi 2020



Rata fluctuației de personal 2020



Pentru a reduce impactul negativ al pandemiei SARS CoV-2 asupra angajaților noștri, am făcut tot posibilul pentru a nu reduce numărul de locuri de muncă din cauza imposibilității realizării anumitor acte medicale ca urmare a restricțiilor sanitare impuse de contextul epidemiologic. Cu ajutorul instrumentelor oferite de statul român am reușit să nu trimitem oameni în șomaj definitiv, ci doar în șomaj tehnic pentru o perioadă scurtă de timp.

Ne-am propus să ajungem în punctul în care fiecare dintre angajații noștri să fie un model pentru cei din jur, ajutându-i pe ceilalți și mai ales pe angajații noi să trăiască, la rândul lor, valorile REGINA MARIA. Este un proces aspirațional continuu, provocator, dar foarte frumos.

Ne dorim să atragem alături de noi oameni care cred și trăiesc valorile noastre, motiv pentru care suntem foarte atenți la selecția angajaților. Atât departamentul de resurse umane cât și managerii se implică foarte mult în urmărirea traseului profesional al fiecărui angajat și în principal al angajaților noi și în evaluarea progresului pe care aceștia îl fac în carieră.

Având în vedere numărul mare de angajați noi în fiecare an, am pus la punct proceduri foarte detaliate și eficiente pentru integrarea cât mai rapidă a noilor angajați precum și mecanisme adecvate pentru evaluarea procesului de integrare al acestora.

Acomodarea noilor angajați se efectuează în baza procesului de integrare detaliat în „Programul de Induction Training pe Post”, proces care durează două săptămâni.

Echipa Reginei, indiferent de poziția pe care te afli, te va provoca să te autodepășești.

Cu ajutorul departamentului de resurse umane reușim să creăm contextul optim care inspiră oamenii să devină autonomi, responsabili, motivați și performanți.

Managementul are ca obiectiv strategic să crească **Angajamentul** echipelor sale, convinși fiind că o creștere a implicării și satisfacției angajaților va avea ca efect direct creșterea calității serviciilor medicale oferite pacienților. **Angajamentul** angajaților se măsoară la **finalul fiecărui an** prin sondaje de opinie denumite EOS (employees opinion survey), derulate prin instrumente externe, dezvoltate la nivel global. Sondajul constă într-un chestionar ce este primit de către toți angajații printr-un link pe email, de la un partener extern.

Prin acest chestionar ne dorim să identificăm arile ce trebuie îmbunătățite astfel încât să creăm o experiență mai bună,

pentru noi toți, în REGINA MARIA.

Prin completarea lui, angajații vor descoperi împreună cu noi aspectele pozitive și negative ale organizației iar, în urma lui, aceștia vor putea lua măsuri pentru creșterea angajamentului lor ca, angajați ai REGINA MARIA.

Acest chestionar ne furnizează informații ce ne ajută la **îmbunătățirea climatului și a performanței în REGINA MARIA, creșterea calității activității manageriale și eficientizarea aspectelor organizatorice.**

Sondajul este strict confidențial - nici un angajat al REGINA MARIA nu are acces la informațiile individuale completate în chestionare. Compania externă prelucrează informațiile în afara țării și transmite către REGINA MARIA numai analize ale rezultatelor pe departamente/ divizii/ grupuri mai mari de 10 persoane.

Participarea la acest sondaj este voluntară.

Răspunsurile tuturor sunt foarte importante pentru noi deoarece considerăm că un angajator responsabil este acela care face eforturi continue pentru a îmbunătăți condițiile de muncă din companie. Pentru a reuși, avem nevoie să cunoaștem în permanență opiniile și nevoile angajaților noștri.

Rezultatele acestui sondaj sunt comunicate tuturor angajaților la începutul anului următor. Bazat pe aceste rezultate, în luna Februarie - Martie a fiecărui an, lansăm proiecte și se constituie echipe în care vor avea posibilitatea să se înscrie angajații REGINA MARIA. Echipele participante dezvoltă acțiuni concrete în vederea rezolvării sau îmbunătățirii punctelor slabe semnalizate iar, la final de an, au șansa de a câștiga premii importante, dacă vor demonstra că au avut succes în implementarea soluțiilor propuse.

REGINA MARIA și-a propus și a urmat în ultimii cinci ani dezideratul de a fi o **„organizație care învață”**. În susținerea acestui deziderat ne-am concentrat pe **Învățarea Continuă** pornind de la valorile noastre și apoi, mergând către fiecare proiect pe care l-am derulat, către fiecare acțiune întreprinsă, către fiecare comportament al nostru (organizațional și individual). Avantajul competitiv al unei organizații care învață derivă din învățarea continuă, atât individuală, dar și colectivă, de împărtășirea de informații și experiență, de feedback-ul continuu. Suntem convinși de acest lucru și am construit totul bazându-ne pe această valoare fundamentală. Așadar, în acest context, am furnizat continuu oportunități de dezvoltare profesională și personală angajaților noștri, ne-am concentrat pe legătura dintre performanța individuală și cea organizațională, am încurajat dialogul/ feedback-ul/ comunicarea constantă în toate direcțiile și la toate nivelurile și am stimulat un mediu propice expunerii ideilor, exprimării opiniilor și asumării riscului calculat. Putem spune acum, „cu mana pe inimă”, ca am pus temelia unei „organizații care învață”, o organizație care își crește liderii și oamenii.

Procesul de învățare în REGINA MARIA este compus din următoarele componente:

→ **Planul individual de dezvoltare profesională** va urmări să ajute angajatul REGINA MARIA să-și dezvolte competențele astfel încât să atingă performanța pe postul deținut sau să-i permită promovarea/ transferul pe un alt post. Planul individual de dezvoltare profesională se stabilește **anual**, împreună cu managerul direct, în procesul de analiză a performanței și setare de obiective pentru anul următor.

Activitățile de dezvoltare profesională ce pot fi setate în acest plan sunt de tipul: învățare continuă individuală, training-uri in house și externe, training-uri organizate de parteneri, studii universitare sau postuniversitare, coaching, mentoring etc;

→ **Planul de dezvoltare profesională la nivelul grupului REGINA MARIA** se stabilește și face parte din strategia anuală de resurse umane. Se bazează atât pe informațiile individuale și pe categorii de angajați extrase anual din procesul de analiză a performanței cât și pe direcțiile strategice referitoare la învățare și dezvoltare propuse pe termen mediu și lung la nivelul companiei sau propunerile strategice colectate de la directorii de divizii.

Pentru a facilita cât mai mult procesul de învățare, am creat Platforma on-line Învățare Continuă prin intermediul căreia toți angajații REGINA MARIA pot accesa programe on-line de dezvoltare profesională (ex: inducție și alte categorii de cursuri/ traininguri), regulamentul intern și toate procedurile de lucru și prin intermediul căreia se pot înscrie la cursurile on-line și sesiunile off-line.

În anul 2020 angajații REGINA MARIA au participat la aproximativ 100 de cursuri diferite, însumând peste 20.000 de participări la curs. Acestea s-au adresat tuturor categoriilor de angajați, de la personalul de curățenie și până la managementul companiei, inclusiv personalul administrativ.

Din cauza situației epidemiologice, numărul de ore de formare profesională realizate în 2020 s-a redus la jumătate față de anul precedent.

Având ca prioritate starea de bine a angajaților și, totodată, **respectarea legislației în vigoare**, în REGINA MARIA se asigură securitatea și sănătatea angajaților în toate aspectele legate de muncă. REGINA MARIA pune foarte mare accent pe adaptarea

muncii la om, în special în ceea ce privește proiectarea posturilor, alegerea echipamentelor de muncă, a metodelor de muncă, în vederea reducerii monotoniei muncii, a muncii cu ritm predeterminat și a diminuării efectelor acestora asupra sănătății.

În cursul anului 2020 au fost înregistrate 8 accidente de muncă ușoare, mare parte dintre acestea fiind reprezentate de înțepături și accidente rutiere. Nu au fost înregistrate răni grave sau decese și nu au fost semnalate cazuri de îmbolnăviri profesionale în rândul angajaților REGINA MARIA.

În cadrul REGINA MARIA este organizat și funcționează Comitetul de Securitate și Sănătate în Muncă în cadrul căruia există reprezentanți desemnați în mod egal din partea angajatorului cât și din partea lucrătorilor.

În ceea ce privește persoanele care au dreptul la concediu pentru creșterea copilului cu vârstă de până la 2 ani, toți angajații, indiferent de sex au dreptul să intre în concediu pentru creșterea copilului, urmând ca după finalizarea acestui concediu să fie reîntrași pe postul de pe care au plecat sau pe un post similar în companie.

La nivelul anului 2020, 207 angajați (majoritatea femei) au intrat în concediu pentru creșterea copilului. Din totalul angajaților care au intrat în concediu pentru creșterea copilului în anul 2018, 95% s-au întors în companie, dintre acestea 55% fiind încă angajate la 12 luni după finalizarea concediului.

	2018			2019			2020		
	M	F	Total	M	F	Total	M	F	Total
Concediu pentru creșterea copilului									
Angajați care au luat concediu parental	2	146	148	1	184	185	5	202	207
Angajați care s-au întors la muncă după încheierea concediului parental²	2	139	141	1	159	160	4	12	16
Angajați care s-au întors la muncă după încheierea concediului parental, care erau încă angajați la 12 luni de la revenirea lor la muncă²	2	75	77	1	111	112	3	7	10
Rata de întoarcere la muncă²	100%	95%	95%	100%	86%	86%	80%	6%	8%
Rata de retenție²	100%	54%	55%	100%	70%	70%	75%	58%	63%

În REGINA MARIA, valorile noastre ne definesc modul în care alegem să ne desfășurăm activitatea, într-o manieră bazată pe **nediscriminare, respect, corectitudine, toleranță, echitate și considerație**.

În acest context, este important pentru noi să construim relații de muncă bazate pe acordul de voință al părților și pe bună credință. Astfel, REGINA MARIA acordă o foarte mare importanță respectării, în cadrul relațiilor de muncă, a următoarelor principii:

- **principiul libertății muncii** - orice angajat este liber în alegerea locului de muncă și a profesiei, meseriei sau activității pe care urmează să o presteze,
- **interzicerea muncii forțate**
- **principiul nediscriminării**

Prin intermediul Regulamentului intern am pus în practică proceduri stricte și eficiente care protejează toți salariații și colaboratorii noștri împotriva discriminării directe, indirecte, prin asociere, a hărțuirii sexuale, morale sau de altă natură atât la locul de muncă cât și la orice evenimente sociale sau alte acțiuni organizate sau susținute de către companie.

Orice angajat care se confruntă cu o situație cu potențial discriminator poate transmite o sesizare pe adresa integritate@reginamaria.ro, iar toate aceste sesizări vor ajunge la CEO-ul companiei.

În cursul anului 2020 s-a înregistrat o singură sesizare privind un incident de discriminare. Sesizarea a fost analizată, s-a întocmit un raport aprobat de către conducerea companiei și au fost întreprinse măsurile necesare pentru remedierea situației și evitarea producerii unei situații similare în viitor.

Având în vedere specificul sectorului de activitate, în mod natural numărul angajaților de sex feminin este mult mai mare decât cel al angajaților de sex masculin. Astfel, la nivelul anului 2020, 84% dintre angajații REGINA MARIA au fost femei, acest nivel fiind aproximativ constant de-a lungul ultimilor ani.

În cadrul REGINA MARIA suntem bucuroși să beneficiem de diversitatea culturală oferită de angajații noștri de alte naționalități. Întrucât naționalitatea angajaților nu este sub nicio formă relevantă pentru noi, nu avem înregistrate în sistemele noastre astfel de informații, însă ne mândrim că avem în rândurile noastre un număr important de medici străini.

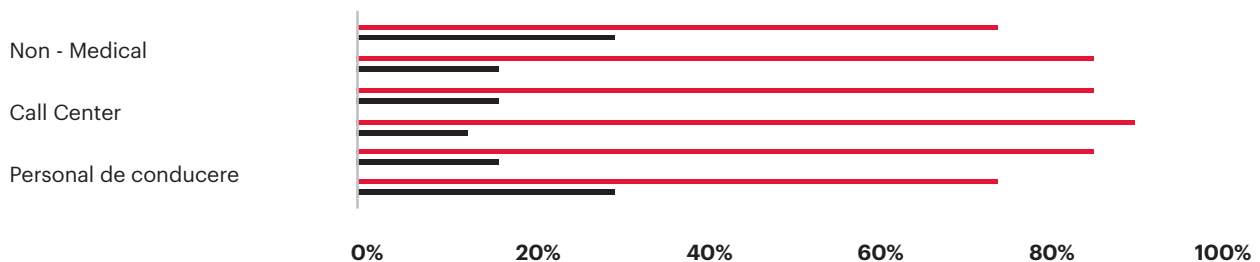
În anul 2020, salariul mediu brut în cadrul REGINA MARIA a fost mai mare decât salariul mediu brut din sistemul medical din România.

Managementul REGINA MARIA dorește ca, pe termen mediu și lung, **pachetul salarial net total pentru un angajat** să se poziționeze permanent **la/ peste mediana pieței**, în raport cu piața salariilor din România.

Principiile ce stau la baza construirii unui sistem de salarii și beneficii care să susțină scopul declarat mai sus sunt **echitatea și eficiența** cu care sunt plătiți angajații precum și **transparența și corectitudinea** în comunicare.

Distribuția personalului

- Femei
- Bărbați



Echitatea se definește în funcție de 3 dimensiuni:

- **echitatea internă** - prin luarea în considerare a cerințelor postului, ca urmare a procesului de evaluare a posturilor prin metodologia internațională Mercer,
- **echitatea externă** - prin plata unui post în raport cu posturi similare din piața de profil,
- **echitatea individuală** - prin luarea în considerare a cunoștințelor profesionale, calităților și abilităților personale ale celui care ocupă un anumit post în raport cu persoane care ocupă posturi similare în companie (ex: angajați cheie)

Eficiența se rezumă la crearea unui sistem de salarii și beneficii care să asigure o administrare și un control eficace al costurilor cu angajații în raport cu rezultatele financiare ale REGINA MARIA.

Transparența și corectitudinea se referă la modul în care comunicăm în organizație, încă de la angajare, metodologia, principiile și criteriile din procesul de stabilire a salariilor și beneficiilor.

Pachetul salarial din cadrul REGINA MARIA include:

- **salariul net fix**
- **beneficii (o zi liberă pentru serbarea zilei de naștere și zile libere suplimentare în funcție de vechimea în companie)**
- **sporuri - plăți suplimentare acordate în suma fixă/ procent la salariu** – acordate în condiții specifice, lunar, pe perioada preluării anumitor responsabilități suplimentare
- **plăți suplimentare variabile:** bonusuri de performanță periodice/ anuale/ acordate în situații punctuale, timp liber plătit și/ sau plata orelor suplimentare, de noapte, de weekend sau sărbători legale, gărzi, premii
- **ajutoare sociale**

Suplimentar, pot exista diverse **instrumente de lucru**, puse la dispoziția anumitor **categorii de angajați, în funcție de specificul postului ocupat**, după cum urmează:

- Mașina de serviciu/ card de benzină
- Telefon de serviciu
- Laptop/ desktop/ tabletă

La nivelul întregii companii, în medie, salariații au beneficiat de 12% sporuri la salariul de bază.

Grila de salarizare este gestionată prin softul specific de evaluare a joburilor Mercer și reprezintă instrumentul principal de gestionare a politicii de salarii și beneficii.

Principalele componente ale grilei de salarizare sunt:

- **Job Value** – valoarea netă aferentă unui anumit post, stabilită echitabil intern și extern, prin metodologia internațională de evaluare a joburilor Mercer
- **Nivelul de salarizare (NS)** – procentul reprezentat de salariul net primit de către un angajat, la un anumit moment, din job value postului
- **Intervalul de salarizare** – nivelul de salarizare se încadrează, la un moment dat, într-unul din cele 4 intervale de salarizare raportate la job value de mai jos: (80% - 89%), (90% - 99%), (100% - 110%), (peste 110%)
- **Gradul** – posturile (P1.Px) sunt ierarhizate funcție de complexitatea și rolul lor în cadrul organizației precum și în atingerea obiectivelor strategice ale companiei, pe grade, de la **8 (cel mai complex)** până la **1 (cel mai puțin complex)**

Angajații noi primesc un **salariu net fix** la angajare situat **între 80%-95% din job value postului pe care sunt angajați**, stabilit în funcție de modul în care noul angajat îndeplinește specificațiile postului, studii, experiență, cunoștințe profesionale.

O dată pe an, în luna **aprilie** a fiecărui an, **după finalizarea procesului de analiză anuală a performanțelor**, toți angajații REGINA MARIA intră în procesul de revizuire anuală a salariilor, acesta având ca scop analiza salariilor existente, comparația acestora cu piața muncii din România pe domeniul specific și evaluarea posibilității de modificare a acestor salarii, în vederea asigurării echității interne și externe. În scopul evitării discriminărilor și abordărilor subiective, procesul de revizuire a salariilor are la bază o matrice de majorare a salariilor în funcție de performanța obținută și de intervalul de salarizare în care se situează fiecare angajat.

Matricea de majorare a salariilor

Calificativ de performanță		Intervale de salarizare			
		80-89%	90-99%	100-110%	peste 110%
E	Exceelență	10%	10%	10%	10%
IS	Impact semnificativ	8%	7%	6%	5%
CA	Conform așteptărilor	6%	5%	4%	3%
D	Potențial de dezvoltare	4%	3%		
N	Nesatisfăcător				

La momentul angajării în companie, orice nou salariat are posibilitate de negociere a salariului, pornind, de regulă, de la un nivel recomandat de 90% din valoarea indicatorului job value pentru respectivul post. În funcție de performanțele individuale, fiecare salariat beneficiază de majorări salariale, bonusuri lunare, trimestriale sau anuale precum și de alte categorii de stimulente.

Orice nou angajat pe post intră obligatoriu în procesul de majorare a salariului **după 6 luni de la angajare**.

Majorarea se încadrează de regulă între 3% și 10% în funcție de rezultatele evaluării angajatului după perioada de probă.

An de an evaluăm performanța fiecărui coleg, iar pentru anul 2020 putem spune cu mândrie că peste 61% dintre medicii noștri angajați și colaboratori au primit feedback din partea pacienților și colegilor cu care au interacționat, iar media notelor acordate este de 9,53. Doar în acest mod transparent și obiectiv avem posibilitatea de a recunoaște și promova performanța celor mai implicați oameni din companie.

Situția angajaților cu obiective stabilite pentru anul 2020 după gen și categorie de angajați	
Call center	64,68%
Management	85,31%
Personal medical	80,19%
Personal non-medical	60,01%
Angajați din vânzări	79,39%
Bărbați	72,24%
Femei	70,77%

Noi, la REGINA MARIA, garantăm dreptul angajaților de asociere colectivă și de participare activă a reprezentanților acestora în deciziile pe care le ia compania și care pot avea impact asupra angajaților. Periodic sunt transmise angajaților informații privind dreptul de a-și alege reprezentanți care să participe la negocieri colective cu conducerea companiei.

Mentor

Daca ai rolul de Specialist, Senior sau Expert, poți fi și Mentor în paralel și să-i înveți și pe ceilalți

ÎNVAȚĂ-I PE CEILALȚI!

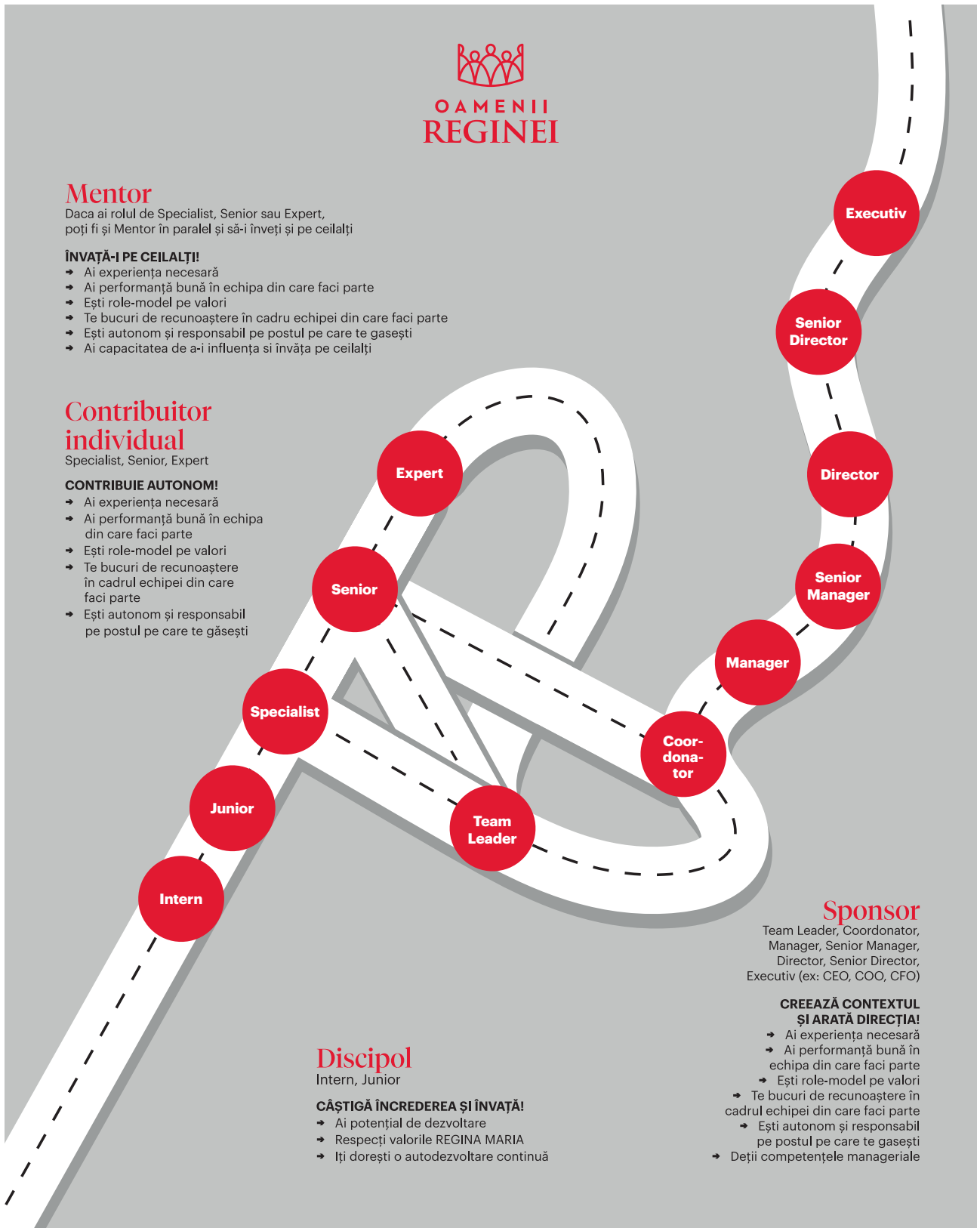
- Ai experiența necesară
- Ai performanță bună în echipa din care faci parte
- Ești role-model pe valori
- Te bucuri de recunoaștere în cadrul echipei din care faci parte
- Ești autonom și responsabil pe postul pe care te găsești
- Ai capacitatea de a-i influența și învăța pe ceilalți

Contribuitor individual

Specialist, Senior, Expert

CONTRIBUIE AUTONOM!

- Ai experiența necesară
- Ai performanță bună în echipa din care faci parte
- Ești role-model pe valori
- Te bucuri de recunoaștere în cadrul echipei din care faci parte
- Ești autonom și responsabil pe postul pe care te găsești



Discipol

Intern, Junior

CĂȘTIGĂ ÎNCREDEREA ȘI ÎNVAȚĂ!

- Ai potențial de dezvoltare
- Respecti valorile REGINA MARIA
- Iți dorești o autodezvoltare continuă

Sponsor

Team Leader, Coordonator, Manager, Senior Manager, Director, Senior Director, Executiv (ex: CEO, COO, CFO)

CREEAZĂ CONTEXTUL ȘI ARATĂ DIRECȚIA!

- Ai experiența necesară
- Ai performanță bună în echipa din care faci parte
- Ești role-model pe valori
- Te bucuri de recunoaștere în cadrul echipei din care faci parte
- Ești autonom și responsabil pe postul pe care te găsești
- Deții competențele manageriale

Responsabilitate față de mediul înconjurător

Grija este un sentiment care ne ghidează în tot ceea ce facem, iar protejarea mediului înconjurător beneficiază de atenția noastră în permanență. Acordăm o importanță specială achizițiilor noastre, iar fluxurile de lucru sunt proiectate în așa fel încât consumul de resurse să fie redus, menținând calitatea serviciilor pe care le oferim pacienților noștri la nivelul excelenței profesionale. Programul de prevenire și reducere a cantităților de deșeuri generate din activitatea proprie, Planurile de gestionare și eliminare a deșeurilor și a substanțelor periculoase rezultate din activitățile medicale, împreună cu Planul de prevenire și combatere a poluărilor accidentale a rețelei de canalizare și politicile subsecvente definesc cadrul de guvernare de sustenabilitate în cadrul Rețelei de sănătate REGINA MARIA și sunt aliniate obiectivelor noastre strategice de reducere a impactului pe care îl avem asupra mediului. Suntem dedicați atingerii obiectivelor ambițioase stabilite de Comisia Europeană de reducere a emisiilor de CO₂ cu 55% până în 2030 și ca Europa să devină primul continent neutru din perspectiva emisiilor de gaze cu efect de seră până în 2050 și contribuim într-o manieră consecventă la îmbunătățirea calității mediului, atât de important pentru noi toți.

Protejarea mediului reprezintă pentru noi, nu doar un deziderat, ci este un obiectiv autoimpus și stimulat de acreditările internaționale Joint Commission International (JCI) pentru calitate și siguranța pacientului obținute de spitale ale Rețelei de sănătate REGINA MARIA, singurele două spitale din România care au obținut această prestigioasă recunoaștere. Standardele de calitate JCI adresează un număr important de aspecte de mediu, iar politicile și procedurile ce decurg din acestea sunt aplicate în toate locațiile Rețelei de sănătate REGINA MARIA.

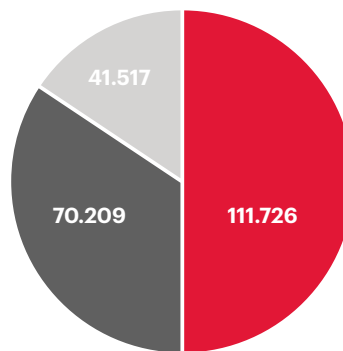
Pentru a fi în permanență în conformitate cu cerințele legale referitoare la protecția mediului, suntem sprijiniți de o firmă de consultanță specializată, care ne ghidează în atingerea obiectivelor noastre de raportare corectă și completă față de autoritățile de resort precum și în identificarea și implementarea celor mai bune practici relevante sectorului nostru de activitate. Rețeaua de sănătate REGINA MARIA raportează periodic toate datele solicitate către Joint Commission International, Autoritatea Națională de Management al Calității în Sănătate – ANMCS, Direcțiile de sănătate publică, Agențiile pentru Protecția Mediului. Eforturile noastre de a gestiona și de a reduce continuu impactul asupra mediului sunt confirmate în cadrul controalelor efectuate de autorități, care nu au acordat amenzi niciunei clinici sau spital al Rețelei de sănătate REGINA MARIA.

În toate locațiile Rețelei de sănătate REGINA MARIA, apa este furnizată din surse publice și este utilizată în scopuri sanitare și medicale; apa uzată este preluată de rețelele publice de canalizare. Calitatea apei potabile utilizată în spitalele Rețelei

de sănătate REGINA MARIA este monitorizată periodic, bianual fiind recoltate probe de autocontrol și prelucrate în laboratoare acreditate de Direcțiile de Sănătate Publică. Pentru a conferi siguranță pacienților noștri, dar și pentru a diminua impactul asupra mediului, apa sterilă utilizată în blocurile operatorii, apa filtrată pentru departamentele de endoscopie digestivă și compoziția microbiologică a apei potabile de la puțurile de apă proprii sunt supuse controalelor interne de asigurare a calității. Pentru a reduce impactul asupra mediului, apa uzată provenită din spitale și laboratoare este tratată conform procedurilor specifice dezvoltate pe baza standardelor JCI și a cerințelor legale și apoi deversată în rețelele publice de canalizare. Procesul de tratare al apei uzate este auditat intern, iar eficiența acestuia este evaluată periodic prin testări ce urmăresc conformarea parametrilor fizico-chimici și bacteriologici ai apei uzate cu standardele definite de Agenția Națională de Mediu. Suplimentar, testări bianuale ale apei uzate sunt realizate de către laboratoare independente, acreditate de Ministerul Mediului, iar furnizorul local de apă potabilă monitorizează calitatea apei și efectuează independent testări suplimentare ale apei uzate. În cursul anului 2020, rezultatele rapoartelor de monitorizare au fost în limite normale.

Suntem mereu pregătiți să oferim cele mai bune servicii medicale, chiar și în situații de urgență. Toate spitalele Rețelei de sănătate REGINA MARIA sunt dotate cu rezervoare de apă pentru situații de urgență, care asigură necesarul de apă pentru minim 48 ore în situații de catastrofă sau rezerva de apă pentru stingerea incendiilor. Apa din rezervoarele de apă potabilă este circulată permanent și este supusă aceluiași regim strict de verificare și testare.

Utilizarea apei



- Apă consumată [m³]
- Apă evacuată fără tratament necesar [m³]
- Apă evacuată cu tratament de clorinare [m³]

Consumul de energie electrică din cadrul Rețelei de sănătate REGINA MARIA în anul 2020 a fost de 6,4 GWh, cu cca. 34% mai mare decât în 2019, fapt determinat în principal de activitatea intensă a laboratoarelor noastre în procesarea testelor RT-PCR.

Consumul de gaze naturale a înregistrat o ușoară creștere în comparație cu anul anterior, variind în medie, pe unitate, între aproximativ 15 MWh în punctele de recoltare, 110 MWh în policlinici și 1,2 GWh în spitale.

Rețeaua de sănătate REGINA MARIA acordă o atenție specială gestionării deșeurilor periculoase, având proceduri scrise pentru managementul performant al tuturor etapelor: colectare selectivă, depozitare, transport și eliminare. La nivelul organizației există separat proceduri privind eliminarea selectivă a deșeurilor nepericuloase în vederea reciclării acestora de către furnizorul extern de gestionare a deșeurilor.

Mereu atenți la respectarea legislației, întocmim anual un plan de gestionare a deșeurilor periculoase, care este aprobat și înregistrat de Direcția de Sănătate Publică de care aparține fiecare locație și fiecare locație REGINA MARIA raportează lunar către autoritățile naționale cantitatea de deșeuri eliminată. Suplimentar, un plan de diminuare a producerii de deșeuri nepericuloase este elaborat anual pentru spitale și vizează reciclarea bateriilor, plasticului și a hârtiei/cartonului, utilizarea de dispozitive medicale electronice în locul celor clasice (ex: termometre cu mercur), utilizarea investigațiilor imagistice computerizate în locul celor clasice, care presupun utilizarea de soluții de dezvoltare, controlul materialelor la momentul achiziției, etc. Tot în cadrul acestui program este menționată selectarea unui furnizor pentru eliminarea deșeurilor periculoase care să folosească metode de neutralizare la momentul eliminării cu impact minim asupra mediului. Cu frecvență minimă semestrială, Departamentul de Calitate realizează audituri în fiecare locație, monitorizând astfel respectarea circuitelor de eliminare în siguranță a deșeurilor periculoase, trasabilitatea acestor procese fiind asigurată prin formulare de eliminare a deșeurilor, întocmite în conformitate cu cerințele legale în vigoare. Pe parcursul auditurilor interne se verifică documentația de trasabilitate, dar și colectarea corespunzătoare a deșeurilor.

În graficele următoare prezentăm modul de gestionare a celor aproximativ 1.300 t de deșeuri generate.

Prin neutralizatorul de deșeuri lichide pus în funcțiune în anul 2019 în cadrul laboratorului central ca urmare a unei investiții de peste 500.000 lei în anul 2020 am tratat peste 79.000 litri deșeuri lichide.

Rețeaua de sănătate REGINA MARIA își extinde nivelul de responsabilitate și asupra furnizorilor strategici de servicii, care sunt selectați conform procedurii de evaluare a furnizorilor ce conține o serie de criterii de calitate și mediu. În anul 2020 au fost solicitate dovezile de certificare ISO 14001:2005 „Sistemul de management al mediului” de la furnizorii de servicii de curățenie și de gestionare a deșeurilor periculoase pentru spitalele din București. În plus, pentru furnizorii de servicii de spălare și curățare a lenjeriei o cerință specifică se referă la utilizarea redusă de procese și substanțe care pot avea impact negativ asupra mediului. REGINA MARIA se asigură că furnizorii săi de servicii de gestionare a deșeurilor respectă legislația aplicabilă prin audituri specifice. În anul 2020 a fost întreruptă colaborarea cu un furnizor de servicii pentru gestionarea deșeurilor periculoase datorită nerespectării cerințelor contractuale.

	Deșeuri periculoase [t]	Deșeuri nepericuloase [t]
Incinerate (cu recuperare de energie)	171,72	0,00
Depozitate	0,49	362,96
Alte operațiuni de eliminare	127,85	517,50
Total	300,06	880,46

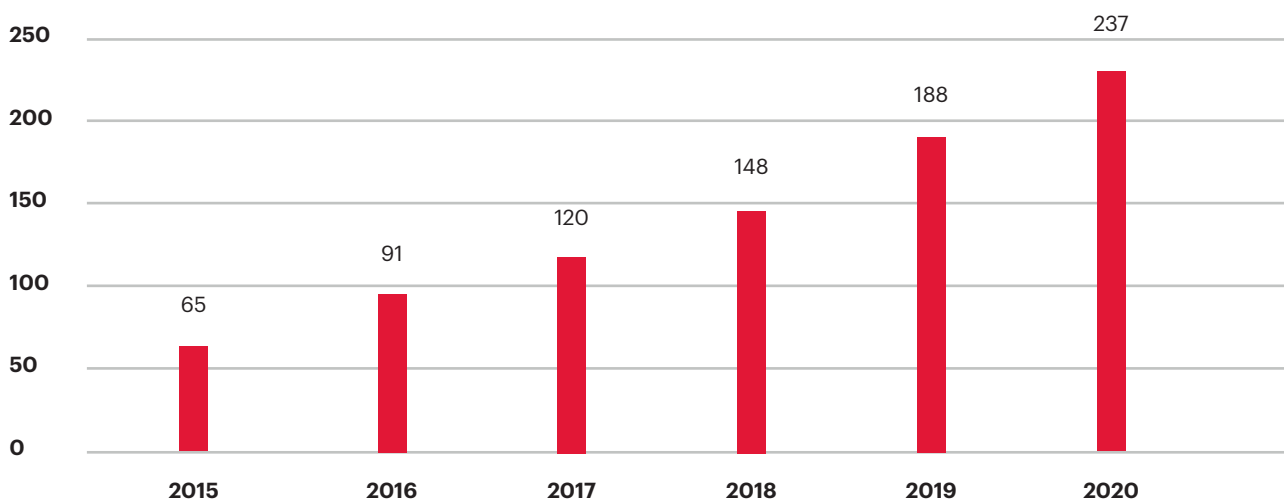
Performanța financiară a Rețelei de sănătate REGINA MARIA

Evoluția și structura veniturilor

Rețeaua de sănătate REGINA MARIA a înregistrat o creștere în fiecare an a veniturilor pe fondul creșterii cererii de servicii de sănătate privată și a acțiunilor de consolidare a Rețelei.

Grupul REGINA MARIA a înregistrat o creștere susținută a veniturilor în perioada 2015-2020, cu o creștere medie anuală de 30%. Această dinamică este atât efectul creșterii organice, cât și al politicii de investiții și achiziții din ultimii ani prin care Rețeaua de sănătate REGINA MARIA și-a consolidat prezența la nivel național.

Componenta cea mai importantă în cadrul veniturilor a fost reprezentată de spitale, cu aproximativ 39% în 2020 din total venituri. Un alt segment important este reprezentat de vânzările corporative (abonamente medicale), reprezentând aprox. 26% din veniturile estimate pentru anul 2020. Din totalul veniturilor realizate în anul 2020 o pondere de aproximativ 54% a fost reprezentată de sumele plătite de pacienții care nu dețineau un abonament și doar 12% din venituri au reprezentat decontări de la Casa Națională de Asigurări de Sănătate.



Rețeaua de sănătate REGINA MARIA a crescut gradual nivelul de acoperire la nivel național, ajungând la un număr de 17 județe în care sunt deschise unități ce oferă servicii de sănătate private. Ca efect, în ultimii ani a scăzut treptat gradul de concentrare a veniturilor în București.

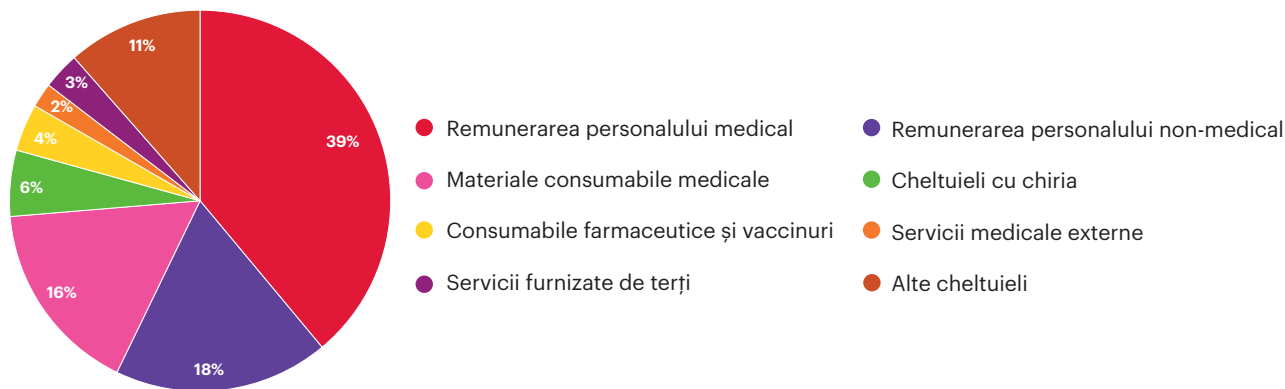
REGINA MARIA a desfășurat o activitate intensă de investiții și achiziții de unități medicale în orașele importante ale țării.

Se observă o tendință de scădere a gradului de concentrare a veniturilor în București, pe măsură ce noi zone ale țării au început să fie incluse în Rețeaua de sănătate REGINA MARIA. Astfel, ponderea veniturilor aferente unităților deschise în țară a crescut de la 23% în 2018 la 34% în 2020.

De-a lungul existenței sale, Rețeaua de sănătate REGINA MARIA a construit o bază stabilă de clienți, cu un grad foarte ridicat de retenție a clienților. Portofoliul REGINA MARIA cuprinde peste 6.000 de companii, din industrii precum: IT & Telecom, auto, finanțe, asigurări, retail și FMCG, transport, servicii tehnice și administrative sau manufactură. 58% din top 100 companii din România sunt clienți ai REGINA MARIA, pe segmentul de abonamente.

Structura cheltuielilor

Ponderile cele mai mari în structura de cheltuieli sunt reprezentate de cheltuielile cu personalul și cheltuielile cu materialele și consumabilele medicale. Cheltuielile cu personalul medical reprezintă cea mai mare pondere din totalul cheltuielilor operaționale (directe și indirecte). În cadrul cheltuielilor medicale directe, salariile și contribuțiile plătite pentru personalul medical (angajați sau colaboratori) reprezintă 62%. De asemenea, 50% din cheltuielile indirecte sunt constituite de plăți legate de personal. A doua mare categorie de cheltuieli este reprezentată de materialele consumabile medicale, cu un procent de 16% din total cheltuieli în 2020. Cheltuielile cu chiria reprezintă aproximativ 6% din totalul cheltuielilor operaționale. Cea mai mare parte a spațiilor în care REGINA MARIA își desfășoară activitatea sunt închiriate de la terțe părți.



Achizițiile în cadrul REGINA MARIA se fac pe baza unor proceduri clar stabilite care vizează asigurarea standardelor de calitate cerute de la furnizori. REGINA MARIA dispune de o procedură de achiziții ce cuprinde o serie de criterii de performanță acceptabile pentru furnizorii săi și care este urmărită în cadrul contractării de produse sau servicii.

Procedura de achiziție acoperă toate cele trei faze ale procesului:

- identificarea nevoilor
- selecția și comanda
- recepția și plata

Pentru furnizorii strategici, REGINA MARIA a instituit un sistem de evaluare a performanței furnizorilor care are loc o dată pe an. Sistemul de evaluare are o viziune integrată, fiind bazat pe inputul tuturor departamentelor implicate (Procurement, Calitate și Siguranța Pacientului și departamentul beneficiar).

Impactul economic al Rețelei de Sănătate REGINA MARIA

Amprenta economică a Rețelei de Sănătate REGINA MARIA se extinde dincolo de efectele direct observabile pe baza cifrelor raportate de Companie. Din perspectiva contribuției la formarea produsului intern brut al României, dacă avem în vedere efectele pe întregul lanț valoric (companiile aflate în aval sau amonte), REGINA MARIA generează aprox. 0,3% din PIB-ul României în 2020.

Fiecare loc de muncă creat de REGINA MARIA determină formarea a 2 locuri suplimentare de muncă în economia națională, iar contribuția la totalul impozitelor colectate la Bugetul de Stat este de 71 milioane de Euro (cca 0,14% din veniturile fiscale aferente anului 2020).

Lanțul de aprovizionare

Industria din aval (serviciile REGINA MARIA reprezintă consum intermediar în special pentru gospodăria (32%) dar și pentru sectoare ca: activități imobiliare, producție de alimente, produse textile, producția de mașini, servicii de asistență legală, marketing, arhitectură, retail, dezvoltare IT, furnizare de licențe și software)



REGINA MARIA

REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE

Industria din amonte (furnizorii REGINA MARIA, achizițiile de la acești parteneri se constituie în consum intermediar pentru realizarea serviciilor medicale: furnizarea de medicamente, consumabile, reactivi de laborator (comerț), producția de alimente, medicamente, produse textile (producția), servicii de transport și depozitare, dezvoltare IT, furnizare de licențe și software etc)

Efectele directe, indirecte și induse

Venituri suplimentare generate în România

1 EUR cifră de afaceri realizată de către REGINA MARIA generează o cifră de afaceri de 6,5 EUR pe întregul lanț valoric, datorită efectelor indirecte și induse.

1 EUR valoare adăugată direct de către REGINA MARIA generează 2,4 EUR suplimentar în termeni de valoare adăugată brută în economia României.

Valoarea adăugată brută

Locuri de muncă suplimentare

1 milion EUR cifra de afaceri realizată de REGINA MARIA generează 74 de locuri de muncă în economia României, inclusiv în sectorul medical.

Degrevarea sistemului public medical

Activitatea generată de REGINA MARIA a condus la degrevarea sistemului public medical de cheltuieli aferente serviciilor decontabile, dar pentru care nu s-au făcut decontări de la Casa Națională de Asigurări.

Impactul direct al Rețelei de Sănătate REGINA MARIA în economia României

0,1% din PIB-ul României

Valoarea adăugată brută generată de REGINA MARIA este estimată la **161 milioane EUR** în 2020, fiind echivalentul a **0,1% din PIB-ul României** în 2020.

În 2020, salariul mediu la nivelul REGINA MARIA a fost de 1.411 EUR/lună, nivel superior mediei naționale a salariului brut (1.115 EUR/lună).

1.411 EUR

Regina Maria a generat oportunități de angajare la un nivel mediu de salarizare competitiv. La finalul anului 2020, REGINA MARIA avea aproximativ 7.000 angajați și colaboratori

6.945 locuri de muncă

0,1% din valoarea taxelor generate în România

Din valoarea generată de REGINA MARIA, 50 milioane EUR este reprezentată de valoarea taxelor și contribuțiilor, echivalentul a 0,1% din valoarea impozitelor colectate la nivel național.

Amprenta economică (impactul direct + indirect + indus) a Rețelei de Sănătate REGINA MARIA în economia României

0,3% din PIB-ul României

Valoarea adăugată brută generată pe întregul lanț valoric este de 546 milioane EUR, reprezentând aprox. 0,3% din PIB-ul României în 2020.

1.534 milioane EUR

REGINA MARIA antrenează 1.534 milioane EUR cifră de afaceri la nivelul întregii economii, pentru companiile aflate în aval sau amonte pe lanțul valoric (0,3% din cifra de afaceri agregată la nivelul economiei).

Fiecare loc de muncă creat de REGINA MARIA determină ca alte două noi locuri de muncă să fie create în economia României.

1 loc de muncă generează 2 noi locuri de muncă

0,14% din valoarea taxelor generate în România

Cifra de afaceri generată de-a lungul lanțului valoric (1.534 milioane EUR) determină o creștere a profiturilor la nivelul întregii economii cu 96 milioane EUR, ceea ce antrenează 71 milioane EUR impozite colectate la nivelul bugetului de stat (0,14% din valoarea taxelor generate la nivel național).

Tabelul de conținut GRI

GRI 102-55

Indicatori GRI		Descriere indicator	Pagină/ Comentariu
GRI 102 - INFORMAȚII GENERALE - 2016			
Profilul Rețelei de sănătate REGINA MARIA în România			
GRI	102-1	Numele organizației	19
GRI	102-2	Activități, mărci, produse și servicii	4 - 7, 20
GRI	102-3	Adresa sediului central	
GRI	102-4	Localizarea operațiunilor	20
GRI	102-5	Structura de proprietate și forma juridică	19
GRI	102-6	Piețele deservite	20
GRI	102-7	Mărimea organizației	20, 28, 37
GRI	102-8	Informații privind angajații și alți muncitori	28, 39
GRI	102-9	Lațul de aprovizionare	38, 39
GRI	102-10	Modificări semnificative în cadrul organizației și în lanțul de aprovizionare	6, 14, 16
GRI	102-11	Principiul precauției	35
GRI	102-12	Inițiative externe	14, 15
GRI	102-13	Apartenența la asociații/ afilieri	6, 15, 16, 23
Strategie			
GRI	102-14	Declarație din partea factorului de decizie	8 - 9
GRI	102-15	Impacturi, riscuri și oportunități cheie	39 - 40
Etică și integritate			
GRI	102-16	Valori, principii, standarde și norme de comportament	22
GRI	102-17	Mecanisme de consiliere și aspecte privind etica	31
Governanța			
GRI	102-18	Structura de guvernare	21
GRI	102-21	Consultarea părților interesate pe teme economice, de mediu și sociale	10
GRI	102-22	Componenta celui mai înalt organism de guvernare și a comitetelor sale	21
GRI	102-23	Președintele celui mai înalt organism de guvernare	21
GRI	102-35	Politicile de remunerare	32
GRI	102-36	Politicile de determinare a remunerației	32 - 33
Implicarea părților interesate			
GRI	102-40	Lista grupurilor de părți interesate	11
GRI	102-41	Acorduri colective de negociere	33
GRI	102-42	Identificarea și selectarea părților interesate	10
GRI	102-43	Implicarea părților interesate	10

GRI	102-44	Aspecte relevante	12 - 13
Practica de raportare			
GRI	102-45	Entități incluse în rapoartele financiare consolidate	19
GRI	102-46	Definirea conținutului raportului și a limitelor aspectelor materiale	10
GRI	102-47	Lista aspectelor materiale	13
GRI	102-48	Actualizări ale informațiilor din rapoartele anterioare	Nu este aplicabil
GRI	102-49	Modificări în practicile de raportare	Nu este aplicabil
GRI	102-50	Perioada de raportare	10
GRI	102-51	Data celui mai recent raport	30 Iulie 2020
GRI	102-52	Ciclul de raportare	10
GRI	102-53	Persoana de contact pentru întrebări legate de raport	10
GRI	102-54	Declarație privind raportarea conform standardelor GRI	10
GRI	102-55	Tabelul de conținut GRI	41
GRI	102-56	Verificare externă	Prezentul Raport de Sustenabilitate este transmis firmei de audit împreună cu Raportul Financiar. La elaborarea acestui raport am utilizat surse de date bazându-ne pe sistemele interne de monitorizare a performanței noastre de sustenabilitate. Compania, administratorii, angajații și alte părți care au lucrat la elaborarea raportului nu pot fi trase la răspundere pentru nicio pierdere sau cheltuieți rezultate din utilizarea informațiilor furnizate în acest raport.
GRI 103 - ABORDAREA DE MANAGEMENT 2016			
GRI	103-1	Explicarea temei materiale și a limitelor sale	19, 21, 23, 25, 27, 35, 37, 39
GRI	103-2	Abordarea de management și componentele acesteia	19, 21, 23, 25, 27, 35, 37, 39
GRI	103-3	Evaluarea abordării de management	19, 21, 23, 25, 27, 35, 37, 39
GRI 201 - PERFORMANȚA ECONOMICĂ - 2016			
GRI	201-1	Valoarea economică directă generată și distribuită	37
GRI 202 - PREZENȚA PE PIAȚĂ - 2016			
GRI	202-1	Rata salariului standard de intrare, pe sexe, comparativ cu salariul minim local	31 - 32
GRI 203 - IMPACTURI ECONOMICE INDIRECTE - 2016			
GRI	203-1	Investițiile și serviciile de infrastructură sprijinite	6, 19
GRI	203-2	Impacturi economice indirecte semnificative	39, 40
GRI 204 - PRACTICI DE ACHIZIȚIE - 2016			
GRI	204-1	Proporția achizițiilor realizate de la furnizorii locali	19
GRI 205 - ANTICORUPȚIA - 2016			
GRI	205-2	Comunicare și instruire privind politicile și procedurile anticorupție	21

GRI	205-3	Incidente confirmate de corupție și acțiuni întreprinse	21
GRI 206 - COMPORTAMENT ANTICONCURENȚIAL - 2016			
GRI	206-1	Măsuri legale cu privire la comportamentul anticoncurențial, antitrust și monopol	21
GRI 302 - ENERGIE - 2016			
GRI	302-1	Consumul de energie în cadrul organizației	36
GRI 303 - APĂ ȘI EFLUENȚI - 2018			
GRI	303-1	Interacțiunea cu apa ca resursă comună	35
GRI	303-2	Gestionarea impacturilor legate de deversarea apei	35
GRI	303-4	Evacuarea apei	35
GRI	303-5	Consumul de apă	35
GRI 306 - DEȘEURI - 2020			
GRI	306-1	Generarea deșeurilor și impacturi semnificative legate de deșeuri	36
GRI	306-3	Deșeuri generate	36
GRI	306-5	Deșeuri depozitate	36
GRI 307 - CONFORMITATE DE MEDIU - 2016			
GRI	307-1	Nerespectarea legilor și reglementărilor de mediu	În perioada de raportare organizația nu a primit nicio amendă sau sancțiune pentru nerespectarea legilor și reglementărilor de mediu.
GRI 308 - EVALUAREA FURNIZORILOR UTILIZÂND CRITERII DE MEDIU - 2016			
GRI	308-1	Furnizori noi care au fost selectați incluzând criteriile de mediu	36
GRI 401 - OCUPAREA FORȚEI DE MUNCĂ - 2016			
GRI	401-1	Angajații noi și fluctuația de personal	28
GRI	401-2	Beneficiile acordate angajaților cu normă întreagă, care nu sunt furnizate angajaților temporari sau cu jumătate de normă	32
GRI	401-3	Concediu parental	30
GRI 403 - SĂNĂTATEA ȘI SIGURANȚA OCUPAȚIONALĂ - 2018			
GRI	403-3	Servicii de sănătate în muncă	22
GRI	403-6	Promovarea sănătății lucrătorilor	17
GRI	403-9	Accidente de muncă	30
GRI 404 - FORMARE ȘI EDUCAȚIE - 2016			
GRI	404-1	Numărul mediu de ore de formare pe an pe angajat	30
GRI	404-2	Programe de training și educație pentru îmbunătățirea competențelor angajaților și programe de asistență pentru tranziție	30

GRI	404-3	Procentajul angajaților care primesc evaluări periodice privind performanța și cariera	<p>În acord cu prevederile Regulamentului Intern al companiei, toți angajații noștri primesc evaluări anuale privind performanța și cariera.</p> <p>Totuși, în contextul special al anului 2020 și având în vedere faptul că aceste evaluări au o componentă ce necesită întâlnirea față în față a persoanei evaluate cu managerul direct, numărul total al angajaților care au primit evaluări privind activitatea prestată în cursul anului 2020 a fost considerabil mai mic față de rezultatele obținute în anul anterior, în principal datorită respectării recomandărilor Guvernului României privind conduita socială responsabilă în prevenirea răspândirii coronavirus (COVID-19).</p> <p>Cu toate dificultățile întâmpinate, parte dintre angajații Rețelei de sănătate REGINA MARIA au parcurs etapele descrise în cadrul Procedurii de promovare în perioada programată, respectiv luna aprilie, iar ceilalți în luna septembrie.</p>
GRI 405 - DIVERSITATE ȘI EGALITATE DE ȘANSE - 2016			
GRI	405-1	Diversitatea privind membrii din conducere și angajați	31
GRI	405-2	Raportul dintre salariul de bază și salariul brut pentru femei și bărbați	32, 33
GRI 406 - NEDISCRIMINARE - 2016			
GRI	406-1	Incidente de discriminare și acțiuni corective întreprinse	31
GRI 407 - LIBERTATEA DE ASOCIERE ȘI NEGOCIERE COLECTIVĂ - 2016			
GRI	407-1	Operațiuni și furnizori în cadrul cărora dreptul la libertatea de asociere și negociere colectivă poate fi în pericol	Nu este aplicabil
GRI 408 - MUNCA COPILOR - 2016			
GRI	408-1	Operațiuni și furnizori cu risc semnificativ de incidente de muncă a copiilor	Nu este aplicabil
GRI 409 - MUNCA FORȚATĂ - 2016			
GRI	409-1	Operațiuni și furnizori cu risc semnificativ de incidente de muncă forțată sau obligatorie	Nu este aplicabil

GRI 412 – EVALUAREA RESPECTĂRII DREPTURILOR OMULUI - 2016			
GRI	412-1	Operațiuni care au făcut obiectul unor analize ale respectării drepturilor omului sau evaluări de impact	Modul de organizare a activității la nivelul Rețelei de sănătate REGINA MARIA are în vedere respectarea drepturilor oamenilor indiferent de situația specifică.
GRI 413 – COMUNITĂȚI LOCALE - 2016			
GRI	413-1	Operațiunile în care sunt implicate comunitățile locale, evaluările de impact și programe de dezvoltare	14 - 18



REGINA MARIA
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE