



REGINA MARIA  
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE

# Raport de sustenabilitate

---

2021



# Cuprins

Evoluția noastră în timp	4
Mesajul directorului general	8
Despre raportul nostru de sustenabilitate	10
Despre Rețeaua privată de sănătate REGINA MARIA	14
Guvernanță și conformitate	16
Valorile fundamentale ale Rețelei private de sănătate REGINA MARIA	18
Calitatea serviciilor REGINA MARIA	19
Singurul furnizor de servicii medicale cu 14 acreditări internaționale	19
Construirea unor relații de încredere cu pacienții noștri	21
Indicatori privind calitatea asistenței medicale	24
Investim în performanțele angajaților noștri	29
Implicarea socială a REGINA MARIA	37
Inovație digitală	37
Impact prin educație	38
Servicii extinse, acces mai facil	40
Noi beneficii pentru abonații noștri	41
Implicare responsabilă în societate	41
Responsabilitate față de mediul înconjurător	43
Performanțele financiare ale Rețelei private de sănătate REGINA MARIA	46
Evoluția și structura veniturilor	46
Structura cheltuielilor	47
Amprenta economică a Rețelei private de sănătate REGINA MARIA	48
Tabelul de conținut GRI	50

# 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, înființat de Dr. Wargha Enayati.

## 1996

Suntem primul furnizor de servicii medicale private care a lansat conceptul de abonamente medicale în România, printr-un pachet care cuprindea servicii precum medicina muncii, medicină de familie, medicină primară, servicii pre-spitalicești, tratamente în ambulatoriu, dar și 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.

2001 a fost și anul dezvoltării proiectului CMU Net, rețeaua națională de clinici partenere în 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 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.

## 2008

Anul investițiilor. CMU se extinde în afara Bucureștiului.

Primul pas este achiziționarea Centrului Medical Moților, 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 parte integrantă 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.

Iar 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 candidați.

## 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, 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 private 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 adaptate în totalitate în funcție de 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 private 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 Premiére 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 unul dificil pentru întreaga societate și în special pentru sistemele de sănătate, am reușit să continuăm dezvoltarea Rețelei private de sănătate REGINA MARIA:

- Am preluat Endo Institute Timișoara, centru de excelență în endometrioză, cel mai mare centru de diagnosticare și tratament al 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 online;
- Am lansat prima platformă de comerț electronic dedicată abonaților, care este un magazin online destinat angajaților companiilor abonate la serviciile Rețelei.
- Am lansat la Cluj primul Centru de fertilitate și fertilizare in vitro al Rețelei;
- Am deschis Policlinica Primăverii în București;
- Am relocat și extins policlinica din Bacău;

- Am crescut capacitatea spitalului din Brașov și l-am transformat într-un spital multidisciplinar care, în plus, a fost echipat cu o linie de echipamente de înaltă performanță pentru 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 private de sănătate REGINA MARIA, este primul și singurul spital multidisciplinar din România care obține din partea Joint Commission International (JCI) recunoașterea internațională pentru siguranța și calitatea actului medical;
- Banca Centrală de Celule Stem REGINA MARIA este relocată într-un nou spațiu, dotat cu echipamente de înaltă performanță, și primește o nouă acreditare din partea Agenției Naționale de Transplant.

## 2021

Într-un an cu provocări tot mai mari, în care ne-am confruntat cu mai multe variante de COVID, am continuat să ne dezvoltăm activitatea.

- Rețeaua privată de sănătate REGINA MARIA a inaugurat un cabinet medical dedicat testărilor pentru COVID-19, în incinta unei stații de carburanți aflată în proximitatea aeroportului internațional din București. Pentru că REGINA MARIA este un pionier al digitalizării, pacienții beneficiază de acces rapid la rezultatele testelor efectuate, prin simpla accesare a contului din aplicația mobilă REGINA MARIA sau folosind site-ul [www.reginamaria.ro](http://www.reginamaria.ro), prin introducerea codurilor permise după recoltare. Un cabinet mobil ușor de accesat, în proximitatea aeroportului, cu rezultate eliberate rapid pentru calatorii în siguranță.
- Rețeaua privată de sănătate REGINA MARIA a preluat Columna Medical Center, cea mai mare clinică în reproducerea umană asistată și fertilizare in vitro. Columna Medical Center completează portofoliul Rețelei private de sănătate REGINA MARIA cu servicii integrate și personalizate pentru problemele de infertilitate, oferite de specialiști cu experiență recunoscută la nivel național și cu rezultate remarcabile, comparabile cu cele ale clinicilor de renume din Europa.

**În prezent, ne desfășurăm  
activitatea în:**



**150** de unități  
proprii



**26** de centre de  
imagistică



**7** spitale



**28** de laboratoare  
de analize



**5** centre de  
spitalizare de zi



**74** de puncte de  
recoltare



**4** maternități



**330** de clinici  
partenere



**10** campusuri  
medicale



**1** bancă de  
celule stem

# Mesajul directorului general



Ultimii ani ne-au făcut pe toți să ne adaptăm și să ne regândim prioritățile, atât ca indivizi, cât și ca lideri de organizații. Foarte puține dintre vechile modele de afaceri se mai aplică, motiv pentru care organizațiile viitorului se bazează pe agilitate, transformare, digitalizare și – cel mai important – pe impactul pe care îl au cu adevărat asupra societăților și comunităților din care fac parte. De zeci de ani ni se spune că oamenii sunt cea mai importantă resursă a oricărei companii, fie că este vorba de angajați, de clienți sau de orice persoană care interacționează cu brandul respectiv. Acum a sosit momentul să dăm cu adevărat un sens acestor cuvinte și să le punem în practică. Ceea ce intenționăm să facem aici, la REGINA MARIA.

Din perspectiva viitorului, am elaborat un plan multianual, bazat atât pe nevoile identificate în mod specific în comunitățile noastre, cât și pe obiectivele de dezvoltare durabilă ale Organizației Națiunilor Unite. Și pentru că sustenabilitatea a început să însemne mult mai mult decât simple acțiuni caritabile sau de responsabilitate socială, o considerăm o oportunitate de a acționa și de a investi într-un viitor mai bun, având în vedere trei piloni principali:

1. **Social** – pentru că natura organizației noastre și a domeniului nostru de activitate este să facem bine și să îmbunătățim viața oamenilor prin îmbunătățirea accesului la asistență medicală primară, medicină preventivă și educație. De-a lungul anilor, acest lucru se va reflecta în:
  - **O mai bună stare de sănătate și bunăstare** pentru o parte mai mare a populației României
  - **Educație de calitate** pentru viitoarele cadre medicale
  - **Condiții de muncă și economice decente** pentru salariații noștri și pentru un sistem de sănătate mai modern
  - Reducerea inegalităților în ceea ce privește accesul la asistență medicală, care poate fi realizată prin telemedicină, educație și aducerea soluțiilor de asistență medicală primară mai aproape de comunitățile defavorizate.
2. **Governanță** – ca lideri ai sectorului de servicii medicale private din România, este de datoria noastră să stabilim și să respectăm cele mai înalte standarde în modul în care ne desfășurăm activitatea:
  - **Consum responsabil** - scopul nostru este să reducem cantitatea de consumabile medicale neutilizate, precum și de hârtie și, în același timp, să creștem gradul de utilizare a materialelor reciclate.



- **Pace, dreptate și instituții puternice** - suntem responsabili pentru propria conduită organizațională, dar și pentru consolidarea parteneriatului public-privat și pentru construirea unui sistem de sănătate românesc mai puternic și mai eficient.

3. **Mediu** - în contextul în care schimbările climatice ne afectează deja viața de zi cu zi, reprezintă o provocare și o oportunitate pentru orice companie să facă tot posibilul pentru a-și reduce cât mai mult amprenta asupra mediului:

- **Apă curată și salubritate** - prin extinderea programului de testare a apelor reziduale și dezvoltarea unui nou proiect de neutralizare a deșeurilor lichide în laboratoarele noastre.
- **Acțiuni în domeniul schimbărilor climatice** - un efort constant de reducere a impactului asupra mediului și de îmbunătățire continuă a gestionării deșeurilor.

Cu toate acestea, principalele noastre priorități rămân creșterea accesului la asistență medicală modernă și investițiile în educație de calitate pentru următoarele generații de lucrători în domeniul sănătății. Credem cu tărie că educația în domeniul sănătății este un indicator puternic al unei societăți sănătoase și prospere în general. La REGINA MARIA, ne propunem să îmbunătățim educația în domeniul sănătății în comunitățile din care facem parte.

Astfel, ne dorim să devenim un brand (mai) important și, totodată, să îi inspirăm și pe alții să facă bine.

Pentru că a face bine conduce la evoluție.

## Fady Chreih,

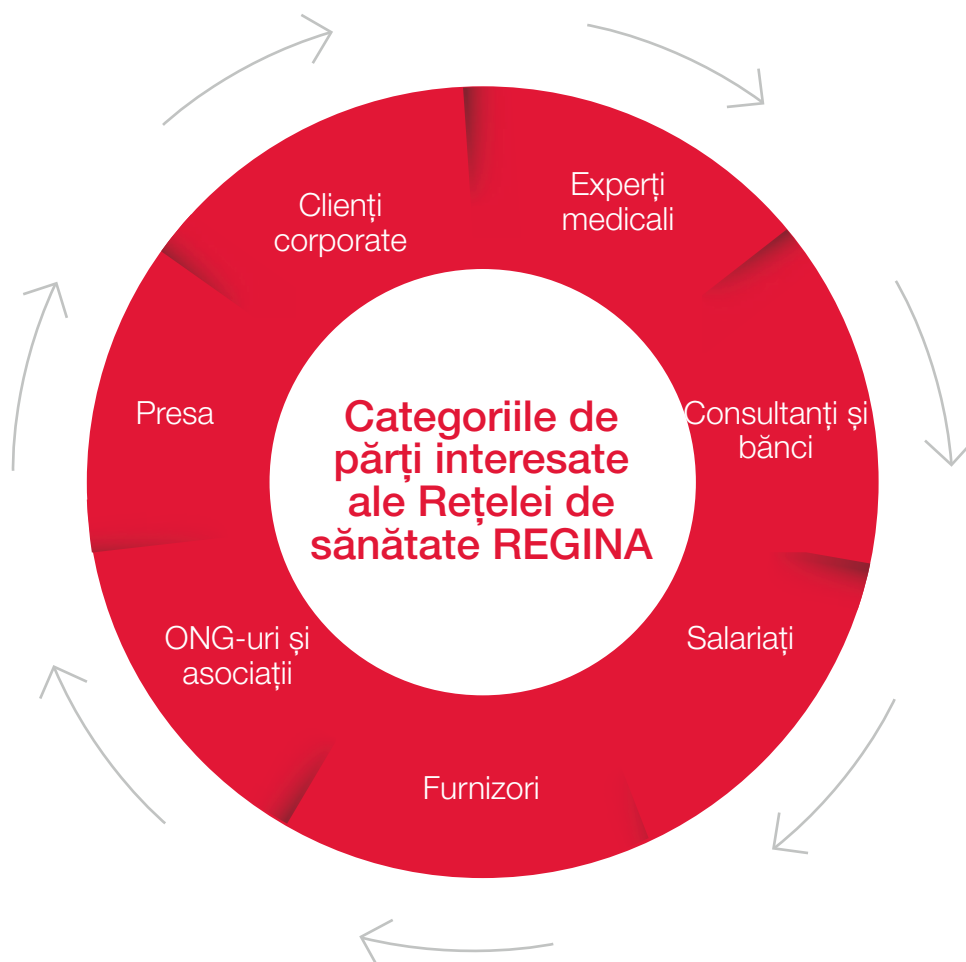
Director general, Rețeaua privată de sănătate Regina Maria



# Despre raportul nostru de sustenabilitate

Rețeaua privată de sănătate REGINA MARIA („Grupul”, „Rețeaua” sau „REGINA MARIA”) publică anual un raport de sustenabilitate pentru a își prezenta performanțele în materie de sustenabilitate și, în același timp, pentru a declara obiectivele față de care Grupul și-a asumat angajamente și prin care dorește să contribuie la un viitor mai bun pentru generațiile actuale și viitoare. Prin acest al treilea raport de sustenabilitate, prezentăm informațiile privind impactul nostru social, economic și de mediu din intervalul 1 ianuarie - 31 decembrie 2021. Documentul a fost elaborat în concordanță cu actualele recomandări ale standardelor internaționale privind rapoartele de sustenabilitate – Global Reporting Initiative (GRI), opțiunea Core, precum și cu dispozițiile Ordinului Ministerului Finanțelor Publice nr. 1.802/2014 privind situațiile financiare anuale, care transpune parțial prevederile Directivei 2014/95/UE în ceea ce privește prezentarea de informații nefinanciare și de informații privind diversitatea. Totodată, am ținut cont de Orientările neobligatorii ale Comisiei Europene privind raportarea de informații nefinanciare și legate de climă.

În urma unei evaluări aprofundate a contextului în care ne desfășurăm activitatea și a afacerii noastre, am decis să utilizăm matricea de materialitate pe care am elaborat-o în trimestrul IV al anului 2021; cu toate acestea, vom realiza o evaluare de materialitate la intervale de doi ani sau oricând apar modificări semnificative în obiectul nostru de activitate sau în contextul nostru operațional. Drept urmare, pentru o prezentare corectă și consecventă a rezultatelor noastre din perspectiva sustenabilității activității comerciale, am menținut în prim-plan feedbackul primit de la părțile interesate care au fost implicate în procesul de identificare a temelor de importanță majoră pentru Rețeaua privată de sănătate REGINA MARIA. În același timp, am utilizat rezultatele obținute prin intermediul unei serii de proceduri de examinare a inițiativelor și reglementărilor în materie de sustenabilitate, atât la nivel european, cât și la nivel global, și am analizat standardele GRI, alături informații relevante din presa online. Au fost propuse în vederea acordării de prioritate 19 teme importante de către cele șapte categorii de părți interesate identificate, care au fost implicate prin intermediul unui chestionar online, elaborat special pentru a asigura o modalitate de interacțiune facilă.

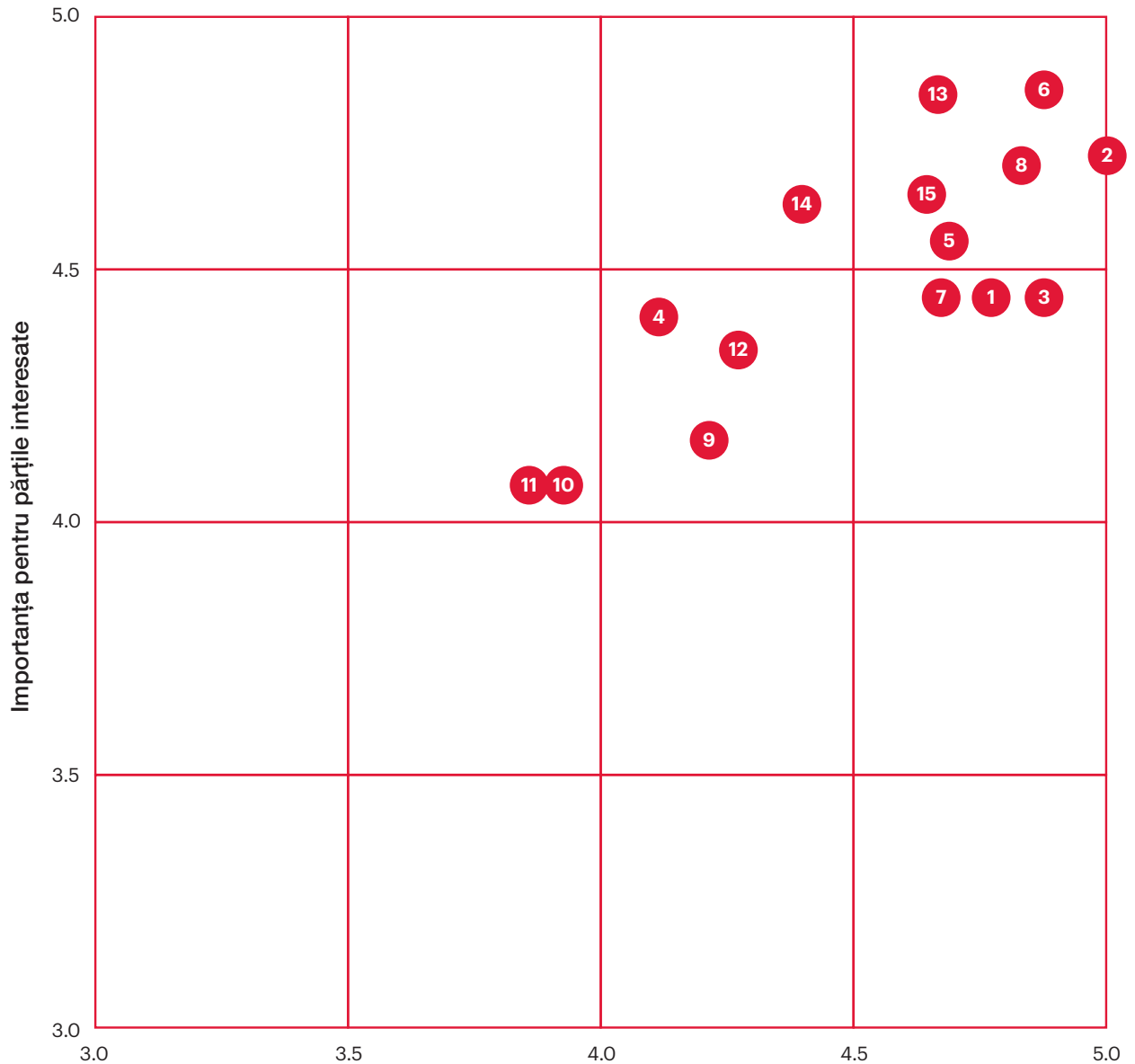


Fiecare temă propusă în cadrul chestionarului a fost evaluată cu valori cuprinse între 1 (foarte puțin importantă) și 5 (foarte importantă). În urma ponderării răspunsurilor primite din exteriorul și interiorul Rețelei private de sănătate REGINA MARIA, corelat cu răspunsurile primite din partea conducerii superioare și a acționarilor, a fost determinată importanța fiecărei teme de sustenabilitate analizate. Dintre acestea, temele care au obținut un punctaj mai mare de 4 au fost considerate relevante pentru a fi incluse în Raportul nostru de sustenabilitate. Astfel, un număr de 15 teme importante au fost identificate și incluse în Raportul de sustenabilitate al Rețelei private de sănătate REGINA MARIA pentru perioada de raportare 1 ianuarie - 31 decembrie 2021, acestea fiind prezentate în matricea de materialitate alăturată. În plus față de temele identificate, am inclus în raportul nostru 3 teme suplimentare, pentru a oferi părților interesate și publicului larg informații valoroase despre performanțele noastre în materie de sustenabilitate.

În cele ce urmează, raportul nostru conține informații privind temele de sustenabilitate importante, confirmate de analiza de materialitate efectuată în 2021. 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 transmiterea solicitării dumneavoastră la sediul nostru central din București, Sectorul 1, Globalworth Tower, etajul 17, bd. Barbu Văcărescu nr. 201, București 02027.

## Matricea de materialitate



Importanța pentru Rețeaua privată de sănătate REGINA MARIA

## **Temele prezentate în raport au rezultat din procesul de consultare a părților interesate**

### **Responsabilitate socială**

1. Relația dintre conducere și salariați
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 asistenței medicale și satisfacția pacienților
7. Implicarea în activitățile de educație și pregătire medicală
8. Confidențialitatea informațiilor medicale și ale pacienților
9. Obținerea de acreditări de calitate internaționale

### **Responsabilitate economică**

1. Valoarea economică directă generată și distribuită
2. Impactul abonamentelor medicale asupra economiei României
3. Practici de achiziție responsabile
4. Măsuri anticorupție și etica în afaceri

### **Responsabilitatea față de mediu**

1. Gestionarea responsabilă a emisiilor și deșeurilor
2. Respectarea reglementărilor de mediu

# Despre Rețeaua privată de sănătate REGINA MARIA

Rețeaua privată de sănătate REGINA MARIA este alcătuită dintr-un grup de companii deținute integral de Centrul Medical Unirea SRL, deținut de fondul de investiții Mid Europa Partners încă din anul 2015. Am crescut continuu în mod organic și am răspuns prompt nevoilor identificate în diferite zone ale țării, dotând clinicile noastre cu echipamente ultraperformante și 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 ceea ce privește calitatea serviciilor medicale, cu investiții în valoare de 200 de milioane de euro numai în ultimii 10 ani în dezvoltarea sistemului medical, Rețeaua privată de sănătate REGINA MARIA a preluat poziția fruntașă în categoria serviciilor medicale private cu o cifră de afaceri consolidată netă de 285 de milioane de euro în 2021.

“Cifra de afaceri nu a fost niciodată obiectivul nostru, ci am considerat întotdeauna că aceasta este rezultatul altor lucruri pe care le facem bine, îndrăznesc să spun foarte bine, de mulți ani. Echipa mea și eu suntem foarte bucuroși că, în anul în care am sărbătorit 25 de ani de existență, am bifat toți indicatorii principali ai pieței serviciilor medicale din România”.

**Fady Chreih, director general al Rețelei private de sănătate REGINA MARIA**

REGINA MARIA a raportat o creștere cu 20% a cifrei de afaceri consolidate nete în 2021 față de 2020, principalii factori de creștere fiind revirimentul diviziilor de policlinici, spital și imagistică, alături de divizia de abonamente, fiind astfel lider în categoria serviciilor medicale private din România prin trei aspecte extrem de importante: **performanțe medicale de top, cea mai bună calitate a serviciilor medicale și furnizorul preferat de abonamente medicale** la nivel național.

REGINA MARIA a reușit, într-o perioadă de criză, să își îndeplinească unul dintre rolurile esențiale ca instituție medicală privată – acela de a sprijini pacientul și sistemul de sănătate din România. 2021 a fost un an dificil pentru noi toți, pacienți și personal medical deopotrivă. Am demonstrat reziliența și agilitatea Rețelei private de sănătate REGINA MARIA, iar ceea ce ne bucură este faptul că, prin rezultatele medicale, operaționale și financiare, eforturile și implicarea noastră în societate au fost vizibile și răsplătite de către pacienți și parteneri. Încă din primele zile ale pandemiei, ne-am arătat pregătiți să mobilizăm toate resursele de care dispunem în lupta împotriva COVID-19. De-a lungul primului și celui de-al doilea an al pandemiei de COVID-19, laboratoarele noastre au participat intens la efortul național de testare, unele lucrând chiar și 24 de ore din 24, 7 zile din 7, în perioada de vârf a pandemiei și, începând cu ianuarie 2021, am sprijinit în mod activ campania

națională de vaccinare prin organizarea de centre de vaccinare în unele unități Regina Maria.

REGINA MARIA a fost primul furnizor privat care s-a implicat, începând cu martie 2020, în testarea RT-PCR; numai în 2021 am procesat peste 250.000 de teste RT-PCR, iar acest număr a fost aproape triplu pe toată perioada pandemiei.

În 2021, divizia de laboratoare a REGINA MARIA, formată din 28 de laboratoare din întreaga țară, a procesat aproape 12 milioane de analize medicale.

REGINA MARIA raportează creșteri în toate segmentele comerciale în 2021, comparativ cu 2020:

- o creștere de 16% în categoria abonamentelor medicale, susținută de diversitatea și complexitatea produselor, completate de o mai bună accesibilitate prin intermediul Clinicii Virtuale.
- o creștere de 22% pe segmentul de spitalizare, cea mai mare creștere din categorie, susținută de succesul măsurilor noastre de menținere a clinicilor și spitalelor deschise și sigure.
- o creștere de 3% în segmentul de laborator total, dar o creștere de 22% fără a include testele RT-PCR.

Ne-am dezvoltat continuu, astăzi putând raporta cu mândrie o creștere medie anuală de peste 20% a numărului de angajați în ultimii 5 ani, precum și deschiderea de noi centre prin investiții greenfield, dar și prin achiziția altor clinici și spitale din toată țara.

Impactul pozitiv al Rețelei private de sănătate REGINA MARIA se propagă în economia românească prin susținerea ocupării forței de muncă și în rândul furnizorilor săi locali, direcționând către aceștia peste 95% din achizițiile gestionate de departamentul de specialitate și peste 65 de milioane de euro. De asemenea, în ultimul an am făcut investiții în valoare de 23,5 milioane de euro și am sprijinit comunitățile locale prin crearea de noi locuri de muncă în întreaga țară.

Prin taxele și impozitele plătite la bugetul de stat și la bugetele locale, am susținut economia românească cu peste 40 de milioane de euro numai în 2021. În perioada de raportare, Rețeaua privată de sănătate REGINA MARIA a înregistrat venituri totale în valoare de 285 milioane de euro.

<sup>1</sup>[https://www.reginamaria.ro/sites/default/files/nota\\_informare\\_pacienti.pdf](https://www.reginamaria.ro/sites/default/files/nota_informare_pacienti.pdf)

## REALIZĂRILE NOASTRE ÎN 2021:

# 12 milioane

DE TESTE DE  
LABORATOR

# 19.000

DE INTERVENȚII  
CHIRURGICALE

# 2,3 milioane

DE CONSULTURI ÎN  
AMBULATORIU

# 7.300

DE NAȘTERI

# 197.000

DE SEGMENTE DE  
IMAGISTICĂ RMN & CT

# 4.600

DE EȘANTIOANE DE  
CELULE STEM PRELEVATE

### Cluj

1 spital  
5 policlinici  
3 laboratoare  
1 centru de imagistică

### Baia Mare

1 spital  
2 laboratoare  
1 centru de imagistică  
Spitalizare de zi

### Târgu Mureș

1 spital  
1 policlinică  
2 laboratoare  
2 centre de imagistică

### Iași

2 policlinici  
1 laborator  
1 centru de imagistică

### Oradea

2 laboratorii

### Arad

1 centru de imagistică

### Timiș

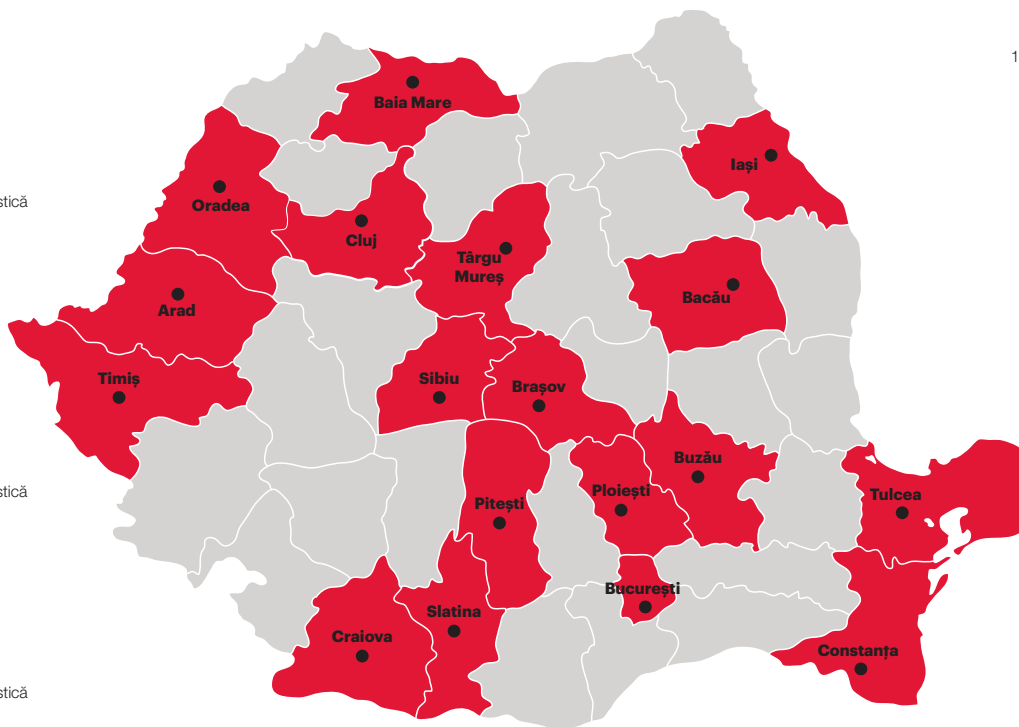
1 spital  
7 policlinici  
3 laboratoare  
5 centre de imagistică

### Brașov

1 spital  
2 policlinici  
3 laboratoare  
1 centru de imagistică

### Bacău

1 policlinică  
1 laborator  
1 centru de imagistică  
Spitalizare de zi



### Tulcea

1 policlinică

### Craiova

3 policlinici  
2 laboratoare  
1 centru de imagistică  
Spitalizare de zi

### Slatina

1 policlinică  
1 laborator

### Pitești

2 policlinici  
2 laboratoare

### Sibiu

1 laborator

### Ploiești

1 policlinică  
1 laborator

### Buzău

2 laboratoare

### București

18 policlinici  
10 laboratoare  
3 spitale  
9 centre de imagistică  
1 centru de specialitate FIV

### Constanța

4 policlinici  
4 laboratoare  
3 centre de imagistică  
Spitalizare de zi

# Guvernanță și conformitate

Rețeaua privată de sănătate REGINA MARIA continuă să acorde o mare importanță dezvoltării durabile a activității sale, punând accent pe integrarea bunelor practici de guvernanță corporativă în managementul companiei. Codul de etică, împreună cu legislația în vigoare, Codul de etică medicală, Politica anti-mită și anticorupție și alte regulamente interne reprezintă fundamentul pe care se desfășoară activitatea și asigură o dezvoltare pozitivă în viitor, demonstrând responsabilitate față de toate părțile interesate. Avem convingerea că misiunea noastră de a construi o rețea de sănătate care să arate comunității în care trăim că ne pasă cu adevărat de oameni poate fi îndeplinită doar în conjuncție cu un comportament etic al fiecăruia dintre noi. În acest scop, am implementat structuri organizaționale eficiente și am atribuit roluri și responsabilități în întreaga structură organizațională, asigurându-ne astfel că standardele înalte de guvernanță corporativă și integritate sunt îndeplinite și devin un mod de viață pentru fiecare parte interesată cu care interacționăm.

Consiliul nostru de administrație (CA), condus de Mid Europa Partners, unul dintre cele mai importante fonduri de investiții de capital privat din Europa, asigură viziunea și direcția strategică a

Rețelei private de sănătate REGINA MARIA, investind constant în extinderea activității noastre. Consiliul de administrație este alcătuit din reprezentanți ai acționarilor, directorul general și trei medici de elită, care sunt responsabili pentru luarea deciziilor privind gestionarea și dezvoltarea activității și crearea de valoare pe termen lung. Conducerea grupului este direct implicată în punerea în practică a deciziilor luate de membrii consiliului de administrație, prin intermediul directorului general, care coordonează Comitetul Director. Rolul Comitetului Medical Consultativ (CMC) este să sprijine, dintr-o perspectivă medicală, strategia pe termen mediu și lung a Rețelei private de sănătate REGINA MARIA și este alcătuit din directorii medicali ai spitalelor noastre, precum și din directorii medicali sau medicii cu performanțe profesionale impresionante. CMC este organismul care analizează, dezbate și aprobă toate aspectele legate de buna coordonare și funcționare a unităților noastre, astfel încât pacienții să beneficieze de aceleași servicii de înaltă calitate, indiferent de unitatea medicală la care se adresează.



**Matthew  
Strassberg**

PARTNER, MID EUROPA



**Berke Biricik**

PRINCIPAL, MID EUROPA  
PARTNERS



**Fady Chreih**

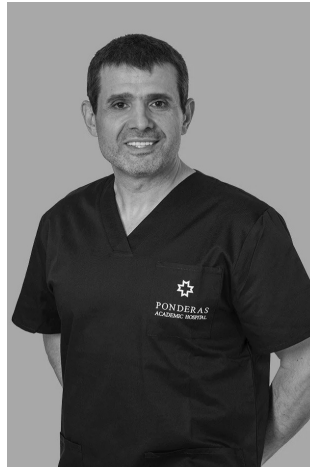
CEO





## Dr. Nirvana Georgescu

DIRECTOR PATIENT QUALITY AND SAFETY



## Prof. Dr. Cătălin Copăescu

DIRECTOR MEDICAL, PONDERAS ACADEMIC HOSPITAL



## Dr. Hadi Rahimian

DIRECTOR MEDICAL, REGINA MARIA BĂNEASA HOSPITAL

Consiliul de Etică funcționează în cadrul Rețelei private de sănătate REGINA MARIA ca parte integrantă a CMC, iar activitatea sa este reglementată prin regulamentul de administrare și funcționare a Consiliului de Etică. La nivelul fiecăruia dintre spitalele noastre sunt organizate comisii de etică, ce funcționează pe baza unui regulament specific și sunt compuse din reprezentanți ai tuturor categoriilor de personal, indiferent de forma contractuală. Prin activitatea sa, Consiliul de Etică are următoarele atribuții:

- să promoveze standardele etice ale organizației în toate aspectele legate de furnizarea de servicii medicale,
- să monitorizeze respectarea principiilor etice în activitatea medicală,
- să dezbată probleme legate de nerespectarea principiilor care guvernează activitatea medicală și relațiile dintre cadrele medico-sanitare și relația cu pacientul și să ofere soluții la problemele etice analizate.

Structura noastră organizatorică susține în mod direct nivelul excepțional de calitate a actului medical, siguranța pacientului și crearea unor experiențe pozitive similare pentru toți pacienții Rețelei private de sănătate REGINA MARIA.

Rețeaua privată de sănătate REGINA MARIA oferă anual persoanelor cu funcții de conducere cursuri de formare pe teme precum concurența loială și comportamentul antifraudă.

Compania are o **politică de toleranță ZERO** clar definită împotriva tuturor formelor de mită și corupție și interzice faptele de mită și corupție, fie directe, fie indirecte, prin intermediul unor terțe părți, sub orice formă, în toate operațiunile sale. Compania își încurajează în mod activ angajații să raporteze fără teamă de represalii orice suspiciune de corupție prin intermediul adresei de email [integritate@reginamaria.ro](mailto:integritate@reginamaria.ro) și se angajează să ofere sprijin acestor persoane, precum și să trateze orice discuție ca fiind extrem de confidențială. În plus, pentru a ne asigura că Politica antimită și anticorupție este cunoscută în întreaga organizație, derulăm un program anual de testare a tuturor angajaților cu funcții de conducere cu privire la cunoașterea regulilor de prevenire a fraudei; în 2021, peste 300 de conducători au răspuns la acest chestionar. Toate aceste eforturi au asigurat un comportament exemplar în cadrul organizației, astfel încât Rețeaua privată de sănătate REGINA MARIA nu a fost implicată în fapte de corupție și nu a făcut obiectul niciunei investigații privind practici de concurență neloială.

# Valorile fundamentale ale Rețelei private de sănătate REGINA MARIA

Încă de la început, REGINA MARIA și-a propus să pună bazele unui sistem de asistență medicală de cea mai bună calitate, în care cei mai buni medici și echipamentele de ultimă generație să contribuie împreună la construirea unei experiențe pozitive și memorabile pentru toți pacienții care ne vizitează.

Satisfacția pacienților este în prim-planul atenției noastre și creștem permanent nivelul de calitate al serviciilor noastre, stabilind un nou și solid standard de calitate în domeniul serviciilor medicale din România. Confirmarea poziției noastre de lider în materie de calitate vine și din faptul că Rețeaua privată de sănătate REGINA MARIA este singurul furnizor de servicii medicale cu 14 acreditări internaționale.

Totodată, dispunem de una dintre cele mai mari acoperiri din țară, oferind servicii integrate care răspund la toate nevoile medicale posibile ale pacienților noștri. În prezent, gestionăm un portofoliu format din peste 720.000 de abonamente corporate și individuale prin intermediul unor servicii printre care se numără medicina muncii, medicina primară, servicii prespitalicești, tratamente în ambulatoriu, programe de consiliere psihologică și de wellbeing, dar și sisteme de urgență și spitalizare.

După 26 de ani de activitate, știm că încrederea pacienților noștri trebuie câștigată și păstrată în fiecare zi, cu fiecare experiență personală, și de aceea ne îndeplinim promisiunea de a respecta cele mai înalte standarde profesionale, bazate pe proceduri minuțios detaliate, rafinate în timp. Înalte standarde ale activității noastre sunt determinate de conduita fiecărui angajat și colaborator care, prin fiecare acțiune, ne ajută să fim prima alegere a pacienților noștri pentru multe servicii de top, cum ar fi cele de maternitate, pediatrie și abonamentele corporate, pentru a menționa doar câteva dintre acestea. Astăzi, valorile care ne unesc se reflectă în toate acțiunile pe care le întreprindem și deciziile pe care le luăm în relația cu pacienții, clienții, colegii și partenerii noștri de afaceri.

Valorile noastre sunt pilonii pe care construim calea care unește prezentul cu viziunea noastră pentru viitor. Aceste valori sunt reperele care ghidează fiecare dintre angajații noștri atunci când trebuie să ia decizii sau să acționeze în situații neprevăzute.

VALORILE FUNDAMENTALE ale Rețelei private de sănătate REGINA MARIA sunt:



## Impact

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



## Colaborare antreprenorială

- Negociere colaborativă
- Comunicarea asertivă
- Urmărirea unor obiective finale comune
- Soluții reciproc avantajoase



## Grijă pentru oameni

- Empatie
- Căldură
- Ascultare activă
- Orientare spre găsirea de soluții



## Învățare continuă

- Autoperfecționare
- Perfecționarea/instruirea celorlalți
- Împărtășirea necondiționată de informații și experiență
- Feedback constructiv



## Integritate

- Asumarea răspunderii pentru acțiuni și decizii
- Nu căutăm vinovați
- Curajul de a ne asuma responsabilitatea pentru ceea ce decidem și ce comunicăm
- Luarea deciziilor în interesul tuturor, nu în propriul interes sau în interesul departamentului nostru

**Ne perfecționăm constant pentru a veni în întâmpinarea nevoilor pacienților noștri și, pentru că ne dorim să le oferim libertatea de a interacționa cu noi în orice mod doresc și în orice moment al zilei, am investit masiv în aplicații digitale prin care utilizatorul are acces la istoricul său medical (consultații, analize de laborator, intervenții chirurgicale), precum și posibilitatea de a face programări online, prin intermediul Clinicii Virtuale. Pentru că dorim să avem grijă de pacienții noștri chiar și în afara unităților noastre, aplicația mobilă le oferă acces la diverse funcții utile, cum ar fi setarea unei alerte care să le reamintească faptul că este timpul să ia o anumită pastilă sau găsirea celor mai apropiate policlinici și spitale REGINA MARIA. Sau chiar și consultarea unui medic, în direct, de oriunde din țară sau din afara ei.**

**Deși amabilitatea și profesionalismul personalului din recepțiile Rețelei private 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 REGINA MARIA

În calitate de prim furnizor privat de servicii medicale din România, REGINA MARIA este compania care scrie următorul capitol al viitorului medicinei. Ne-am angajat să atingem excelența în tot ceea ce facem, oferind astfel pacienților noștri și altor părți interesate cele mai bune rezultate posibile. Calitatea serviciilor medicale pe care le oferim pacienților noștri asigură satisfacția acestora, cea mai importantă recompensă pentru noi. În același timp, încrederea pe care pacienții noștri ne-o acordă ne obligă să ne străduim să devenim mai buni în fiecare zi, o ambiție profund integrată în ADN-ul nostru.

## Singurul furnizor de servicii medicale cu 14 acreditări internaționale

„Pentru mine, performanța înseamnă recunoaștere, mai ales aceea certificată de organizații internaționale, iar a beneficia de avizul celor mai puternice și respectate instituții de acreditare medicală din lume, așa cum este cazul Rețelei private de sănătate REGINA MARIA, consider că reprezintă o mare performanță.”

**Nirvana GEORGESCU, Director de Calitate și Siguranța Pacientului.**

Acreditările și certificările care ne-au fost acordate de părți terțe independente confirmă calitatea înaltă a serviciilor pe care le oferim și capacitatea noastră de a satisface și chiar de a depăși nevoile pacienților noștri. Totodată, acestea garantează părților interesate că REGINA MARIA este o afacere bine condusă, structurată, stabilă și pregătită pentru o creștere și mai mare, care merge dincolo de respectarea cerințelor legale.

și care dezvoltă și administrează cele mai bune programe de acreditare pentru profesioniști din domeniul medical, chirurși, spitale și unități ambulatorii independente din întreaga lume. Aceste programe îmbunătățesc siguranța și calitatea îngrijirii pacienților și reduc costurile totale asociate cu tratamentul cu rezultate pozitive. Datele, furnizate de participanții la program, sunt folosite pentru a stabili care sunt tratamentele cu cele mai bune rezultate. Aceste informații permit medicilor, pacienților, ordonatorilor de plăți și decidenților politici să ia decizii în cunoștință de cauză care să îmbunătățească furnizarea de servicii medicale.

SRC consideră că și cei mai buni se pot perfecționa. Excelența nu este doar o realizare, este o cultură care trebuie susținută. SRC a efectuat mii de audituri în întreaga lume și se află într-o poziție unică pentru a oferi experiența acumulată celor care doresc să se perfecționeze ulterior acreditării.



### Acreditarea ISO

Toate unitățile REGINA MARIA au fost supravegheate pentru a monitoriza condițiile pentru menținerea acreditării ISO și nu au fost identificate neconformități majore.



### Acreditarea RENAR

Toate laboratoarele medicale au fost reevaluate și și-au menținut acreditarea RENAR, esențială pentru a păstra încrederea pacienților noștri.



### Acreditarea SRC (Surgical Review Corporation) pentru centrele de excelență – SUA

SRC este o organizație non-profit, care activează în domeniul siguranței pacienților



### IFSO (Federația Internațională pentru Chirurgia Obezității și Bolilor Metabolice) – UE

IFSO este o organizație științifică care reunește chirurși și cadre medico-sanitare integrate, cum ar fi asistenți medicali, medici specialiști, dieteticieni, nutriționiști, psihologi, internști și anesteziologi, implicate în tratamentul pacienților obezi morbid. Reglementările IFSO au ca obiectiv optimizarea tratamentului pacienților care suferă de obezitate severă și tratamentul pacienților care suferă de boli metabolice. Unul dintre obiectivele principale ale IFSO este sprijinirea membrilor săi în aspecte legate direct de profesia lor și organizează congresul mondial anual, creând un forum pentru schimbul de cunoștințe cu privire la tratamentul chirurgical al pacienților grav obezi, pentru a prezenta noi tehnici, cercetări și concepte și pentru a întâlni experții în domeniu.



## Joint Commission International (JCI) – SUA

Joint Commission este o organizație cu sediul în Statele Unite, fondată în 1951, care acreditează peste 22.000 de organizații și programe de asistență medicală din SUA; ramura internațională acreditează servicii medicale din întreaga lume. Misiunea JCI este de a îmbunătăți continuu siguranța și calitatea asistenței medicale la nivelul comunității internaționale prin educație, servicii de consiliere și acreditare și certificare internațională.

Joint Commission International (JCI) își desfășoară activitatea cu scopul de a îmbunătăți siguranța pacienților și calitatea asistenței medicale la nivelul comunității internaționale prin educație, publicații, servicii de consultanță și acreditare și certificare internațională. În peste 100 de țări, JCI

colaborează cu spitale, clinici și centre medicale academice, sisteme și agenții de sănătate, ministere, mediul academic și promotori internaționali pentru a promova standarde riguroase de asistență medicală și pentru a oferi soluții pentru atingerea performanței maxime.

## Acreditări internaționale în rețeaua REGINA MARIA

**Ponderas Academic Hospital** este singurul spital din lume cu 9 acreditări internaționale din partea SRC, JCI și IFSO.

**Spitalul Băneasa** este singura maternitate din România acreditată de către JCI pentru calitatea asistenței medicale și siguranța pacienților.

**Euroclinic** este singurul centru de excelență din România în domeniul chirurgiei ginecologice minim-invazive și centru de excelență în patologia sânelui, ambele fiind acreditate de SRC.

**Clinica Gastromond** din Constanța este singura policlinică din lume acreditată de SRC în domeniul endoscopiei digestive.

În total, au fost obținute până în prezent **14 acreditări internaționale** la nivelul întregii rețele. În cadrul acestui proces permanent, sunt realizate evaluări și reacreditări la fiecare trei ani.

Totodată, **Spitalul Premièrè** din Timișoara a depus toate documentele necesare pentru **acreditarea SRC** atât pentru Centrul de Excelență în Chirurgia Ortopedică (CECO), cât și pentru Centrul de Excelență în Tratarea Multidisciplinară a Endometriozei. Vizita de acreditare urmează să fie organizată.

**Euroclinic** și **Ponderas Academic Hospital** au parcurs toate etapele necesare pentru reacreditarea de către SRC a centrelor de excelență și așteaptă certificarea de reacreditare după cum urmează:

- Spitalul Euroclinic – reacreditarea Centrului de Excelență în Ginecologie Minim-Invazivă
- Ponderas Academic Hospital – reacreditarea:
  - a. Centrului de Excelență în Chirurgie Bariatrică
  - b. Centrului de Excelență în Chirurgia Herniilor
  - c. Centrului de Excelență în Cancerul Colorectal

# Construirea unor relații de încredere cu pacienții noștri

Cel mai recent sondaj realizat la sfârșitul anului 2021 arată că REGINA MARIA este prima alegere a pacienților atunci când vine vorba de abonamente medicale, consultații și investigații atât pentru adulți, cât și pentru copii, precum și în ceea ce privește serviciile de spitalizare. Încrederea pacienților în serviciile medicale oferite de REGINA MARIA a crescut constant de la an la an și este semnificativ mai mare decât cea acordată concurenților de pe piața de servicii medicale private.

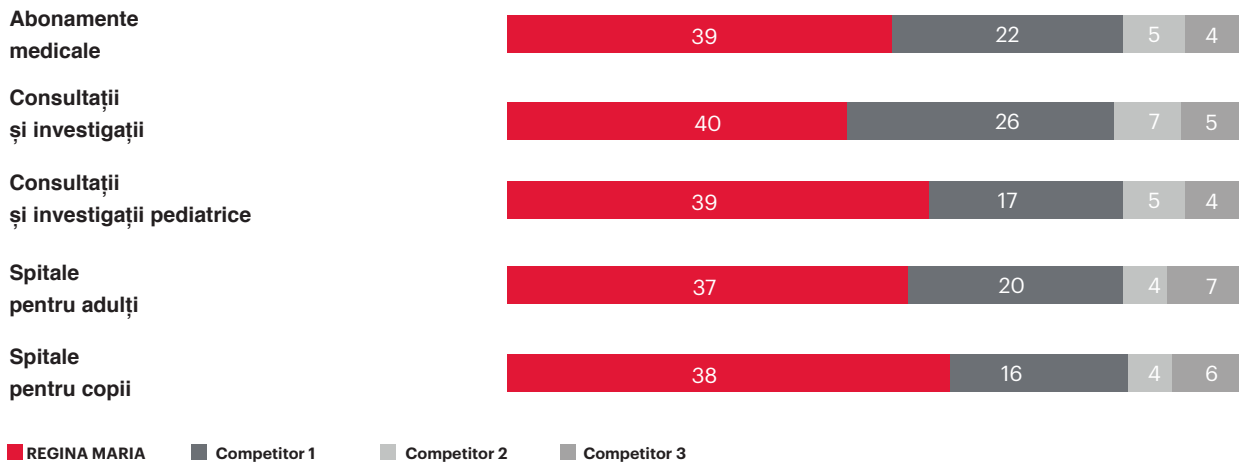
Categorie	
Policlinici	84%
Clinica virtuală	82%
Tratamente în ambulatoriu	85%
Imagistică	80%
Spitale	92%
Puncte de recoltare	85%
Medicina muncii	84%
Regina Maria (general)	84%

**Net Promoter Score**

Pentru noi, satisfacția pacienților este foarte importantă, astfel că, prin intermediul mai multor canale de feedback, colectăm și monitorizăm continuu opinia pacienților noștri pentru a înțelege oportunitățile de îmbunătățire a serviciilor pe care le oferim.

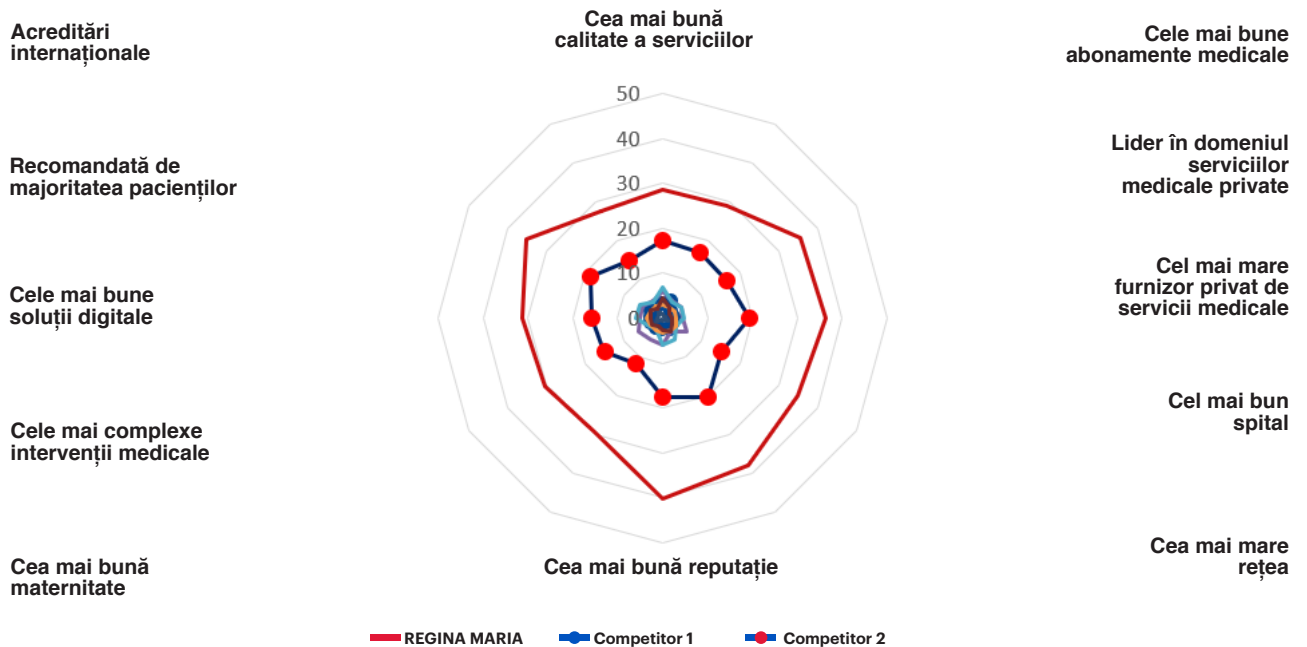
Suntem mulțumiți de rezultatele evidențiate de studii privind performanțele mărcii în rândul furnizorilor privați de servicii medicale, realizat online de IPSOS în decembrie 2021, care a relevat faptul că, pentru toate categoriile analizate, satisfacția pacienților REGINA MARIA este cea mai mare de pe piața serviciilor medicale și de cel puțin două ori mai mare decât cea a concurenților noștri.

Pe lângă studiul privind performanțele mărcii, efectuăm și evaluări interne ale satisfacției pacienților, pe baza chestionarelor post-consultație sau post-operatorii, unde este analizată loialitatea pacienților față de REGINA MARIA. Pe baza răspunsurilor furnizate de 96.655 de respondenți, policlinicile REGINA MARIA au obținut un scor NPS de 84%, iar, prin sondarea a 4.063 de respondenți, spitalele REGINA MARIA au obținut un scor NPS de 92%. Clinica Virtuală, lansată în martie 2020, are un scor NPS mediu de 82%.

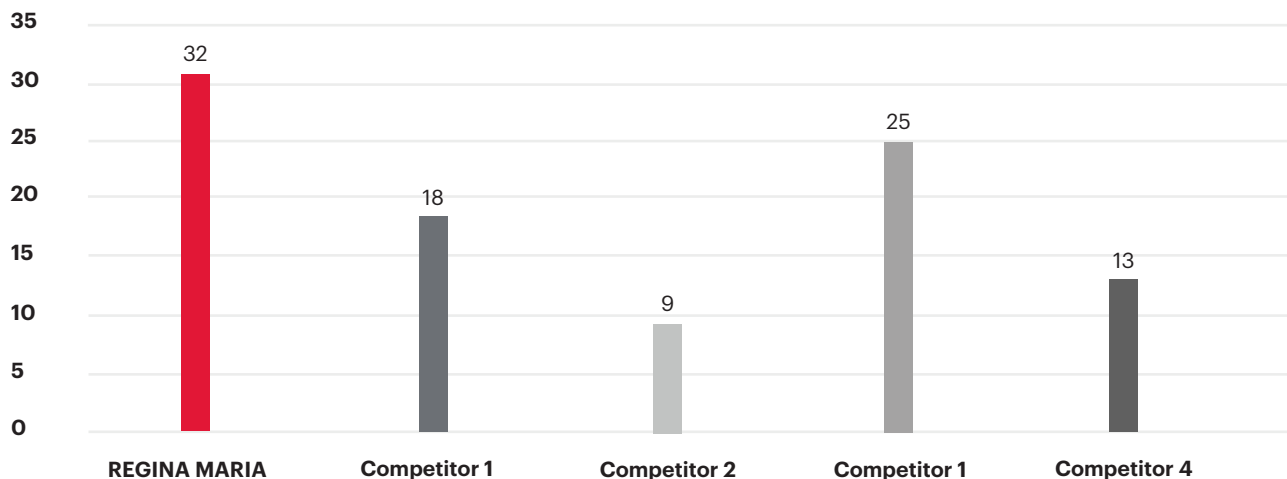


Studiul privind performanța furnizorilor de servicii medicale private a fost realizat online de IPSOS în decembrie 2021, pe un eșantion de 2.125 de persoane cu vârste cuprinse între 18 și 55 de ani, în 16 orașe din întreaga țară. Marja de eroare maximă este de +/- 2,3%.

De departe cea mai bună clinică, REGINA MARIA are cea mai bună reputație, cu cea mai mare rețea și cele mai bune spitale.



## Net Promoter Score NPS



În vederea satisfacerii clienților noștri, creștem în mod constant numărul de servicii online pe care le punem la dispoziția lor și oferim flexibilitate maximă atât prin intermediul aplicației mobile REGINA MARIA, cât și prin intermediul paginii noastre de internet. Rezultatele aferente anului 2021 sunt următoarele:

**188.304**

conturi  
online noi

**1.056.338**

de programări online (prin  
aplicație, portal și chat)

un scor de

**4,7/4,8**

în App Store/Google Play

**360.950**

de descărcări  
ale aplicației

**58.915**

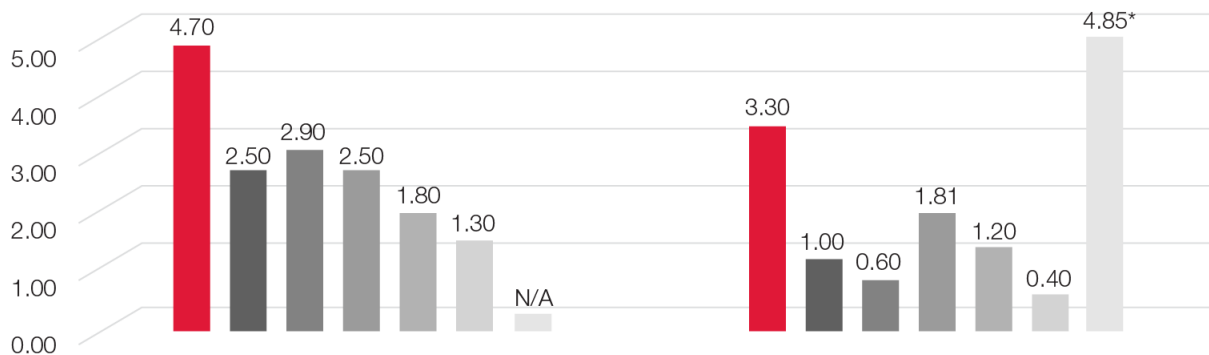
conturi validate prin  
recunoaștere facială

În același timp avem grijă de datele pacienților noștri și oferim o serie de instrumente care să le permită un 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 și aflate în evidențele acesteia care constituie dosarul medical al pacientului; de asemenea are posibilitatea de a se programa online sau de a achita serviciile online.

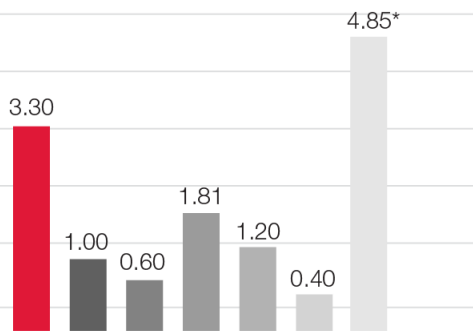
## Indicatori privind calitatea asistenței medicale

În ceea ce privește spitalele REGINA MARIA, prezentăm mai jos indicatorii de calitate a asistenței medicale care permit compararea performanțelor noastre cu standardele internaționale de referință. În același timp, acești indicatori îi ajută pe pacienți să ia decizii în cunoștință de cauză, înțelegând cu ușurință nivelul de performanță atins în spitalele noastre. Datele prezentate sunt extrase din ClickSense, Raportul privind pacienții spitalizați, elaborat pe parcursul anului 2021, care conține indicatori de performanță în domeniul asistenței medicale.

### Rata respitalizărilor [%]

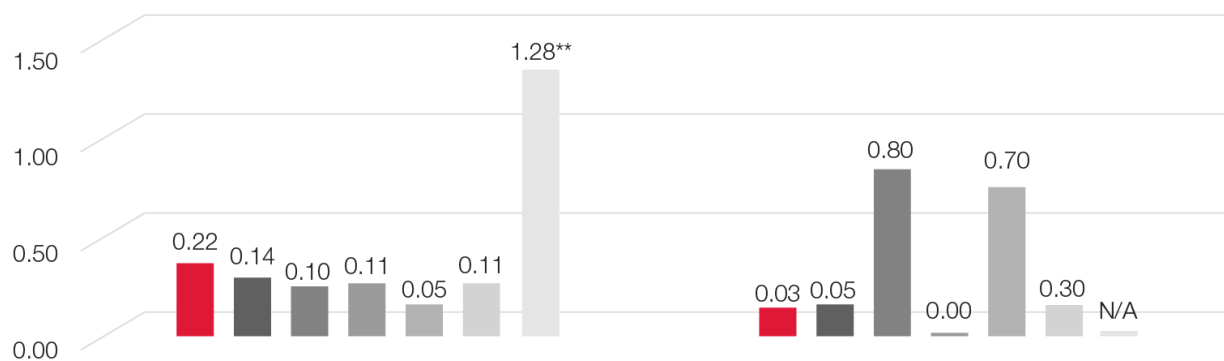


### Rata repetării intervențiilor [%]

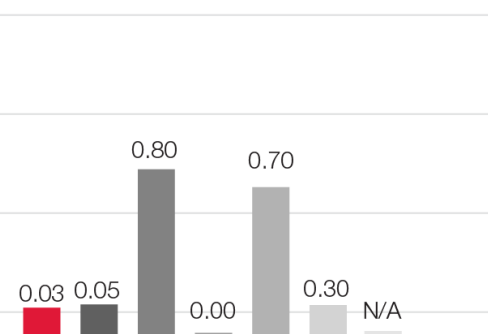


■ Ponderas Academic Hospital ■ Euroclinic ■ Băneasa ■ Cluj ■ Brașov ■ PREMIÈRE Timișoara ■ Benchmark data sources

### Rata mortalității [%]



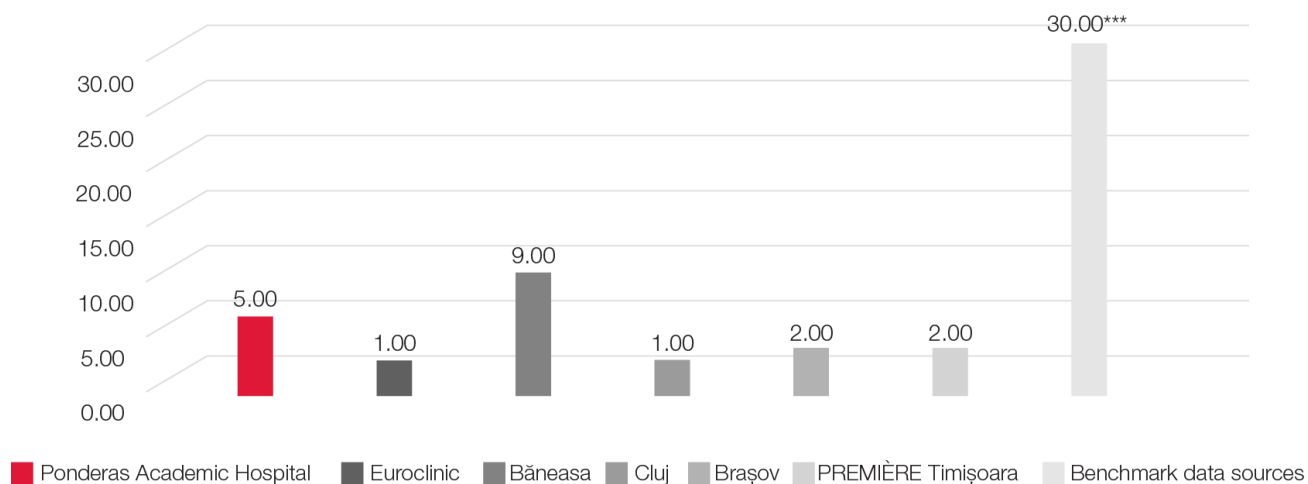
### Rata transferurilor [%]



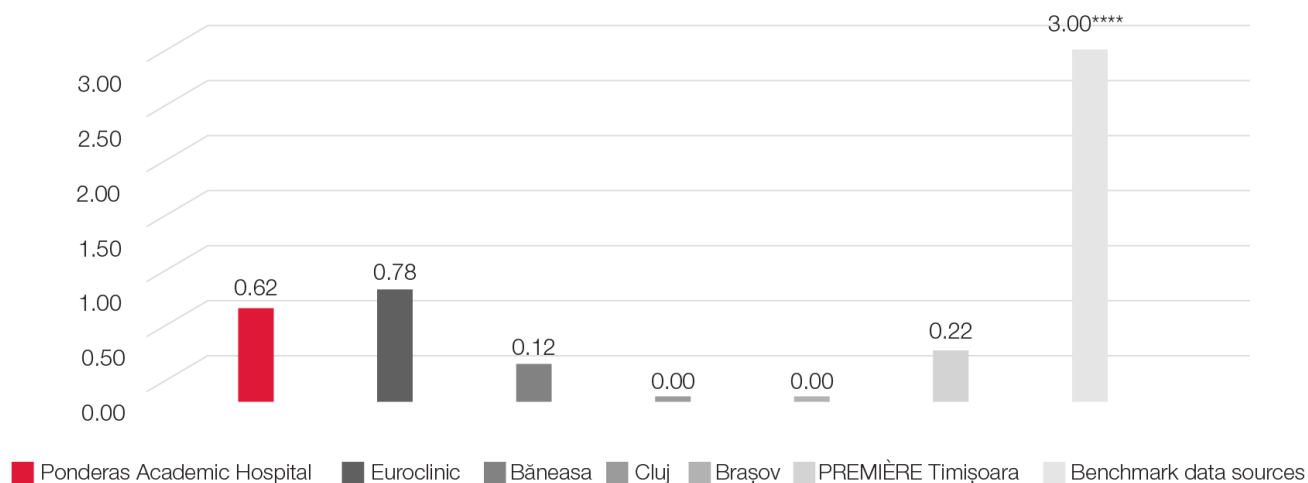
■ Ponderas Academic Hospital ■ Euroclinic ■ Băneasa ■ Cluj ■ Brașov ■ PREMIÈRE Timișoara ■ Benchmark data sources



## Nr. de incidente spitalicești la 1.000 de zile



## Infecții asociate asistenței medicale [%]



Surse de date de referință:

\*83/1711  
morbiditate/pacienți

\*\*22/1711  
decese/pacienți

*Administrative and Registry Databases for Patient Safety Tracking and Quality Improvement - ClinicalKey*

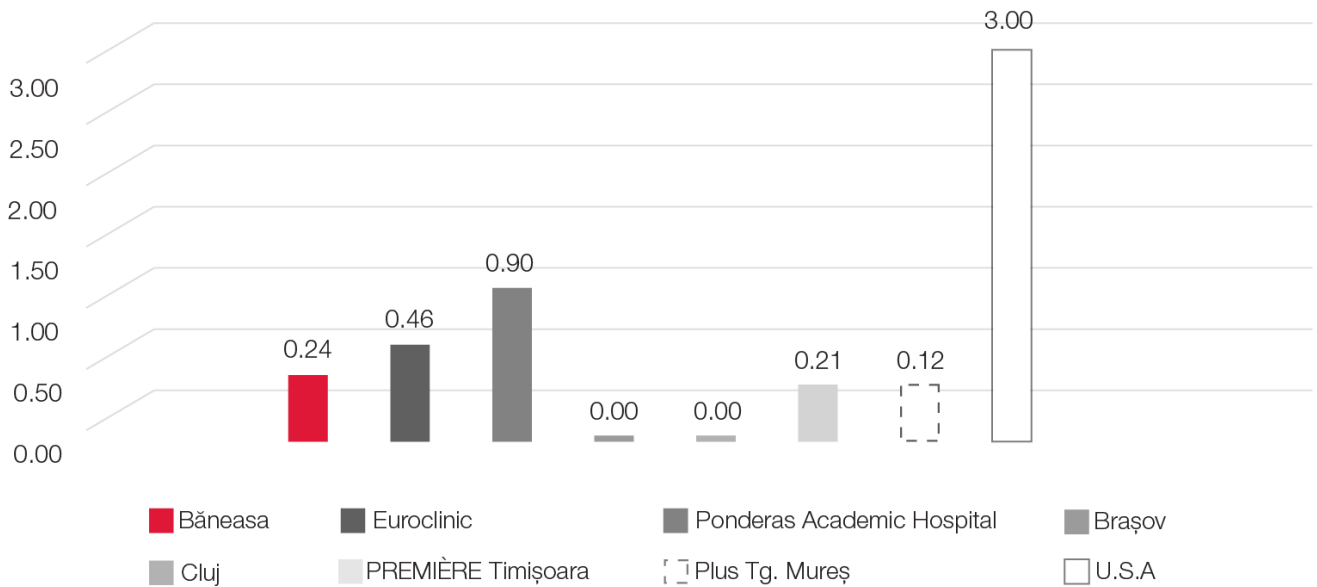
\*\*\*Baza de date NHS

\*\*\*\*<https://www.cdc.gov/hai/data/portal/index.html>

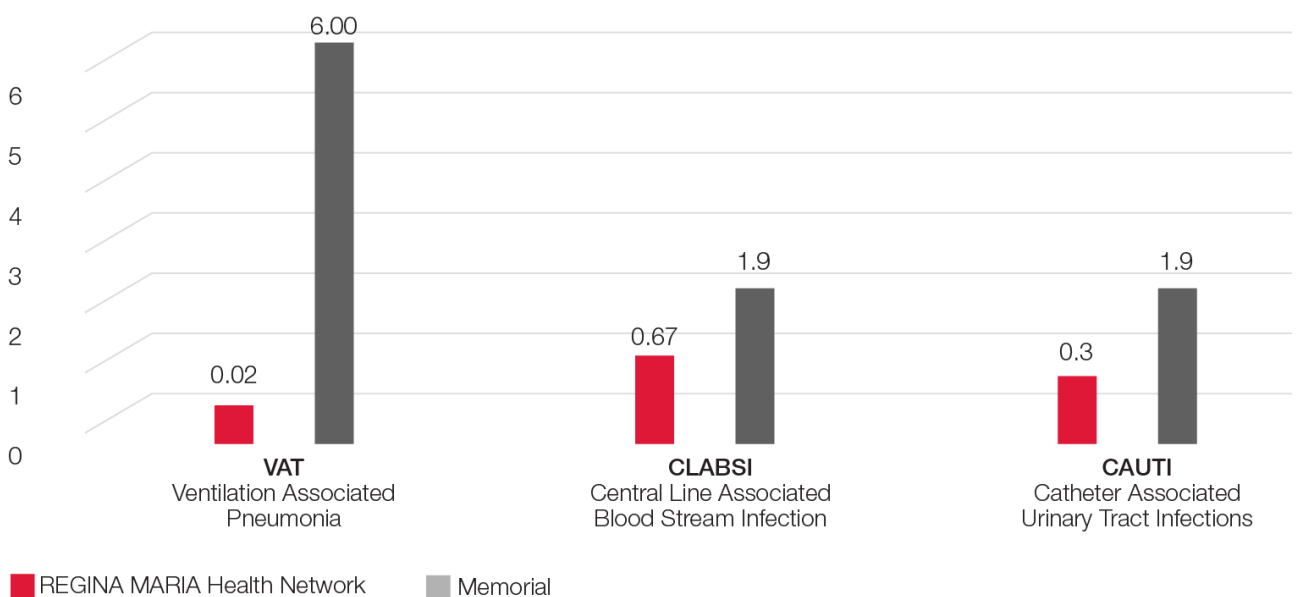
Siguranța pacientului, în toată complexitatea sa, este unul dintre cele mai importante aspecte asupra cărora ne concentrăm în spitalele REGINA MARIA. Infecțiile asociate asistenței medicale (IAAM) nu numai că amenință sănătatea și viața pacienților, dar aduc și costuri suplimentare pentru pacienți și pentru sistemul de sănătate, inclusiv pierderi economice directe și spitalizare prelungită. Este cunoscut faptul că durata totală a șederii în spital este prelungită de apariția IAAM.

Având în vedere impactul infecțiilor asupra siguranței pacienților, în spitalele REGINA MARIA ne concentrăm asupra îmbunătățirii în continuare a practicilor de prevenire și control al infecțiilor, în același timp monitorizând cu atenție indicatori detaliați referitori la infecțiile asociate asistenței medicale.

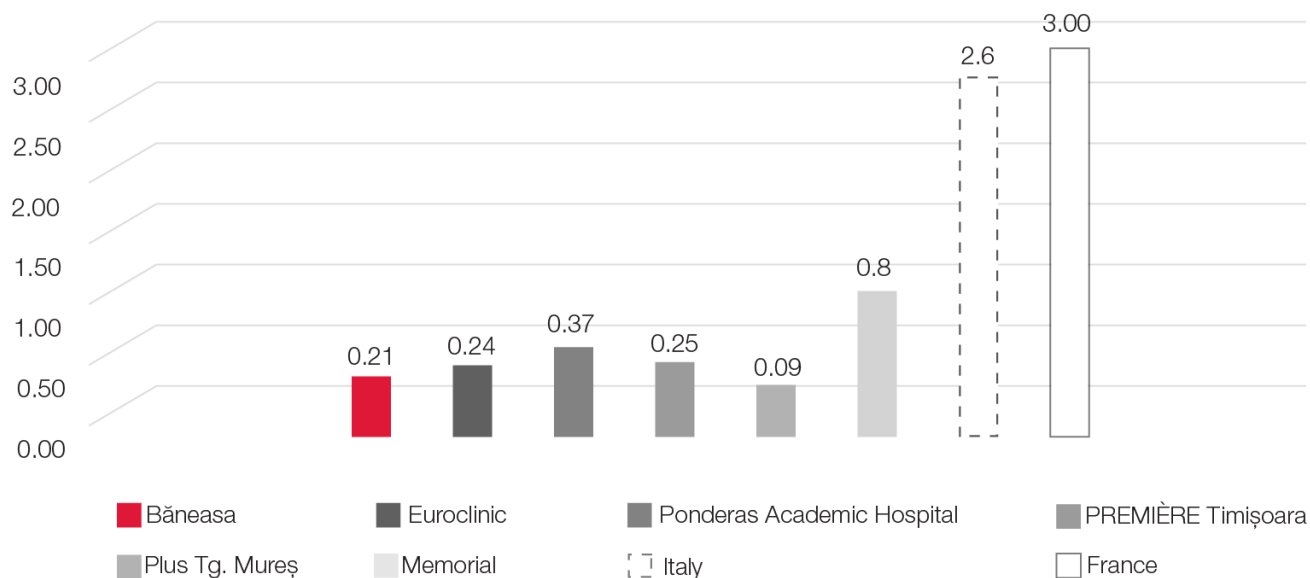
### Ratele IAAM totale comparativ cu standardele de referință internaționale



### Ratele IAAM specifice comparativ cu standardele de referință internaționale



## Ratele de infecții de situs chirurgical (ISC) comparativ cu standardele de referință internaționale



Toate tabelele prezentate mai sus arată că, în spitalele REGINA MARIA, întregul nostru personal respectă strictele reglementări și politici de siguranță existente. Eforturile noastre de a oferi servicii excepționale în medii sigure sunt încununate de succes și acesta este unul dintre multele motive pentru care pacienții noștri ne acordă o mare încredere. Deoarece am stabilit deja un nou standard de referință în domeniul sănătății din România, vom continua să îndeplinim și chiar să depășim așteptările tot mai mari ale tuturor părților interesate, în același timp continuând să extindem standardul de calitate al asistenței medicale în România.

# Abonamentele medicale – o investiție în asistență medicală, prevenție și educație de calitate

Pe lângă datoria și responsabilitatea pe care o avem față de toți pacienții noștri și pentru a respecta neobosit cele mai stricte standarde de calitate și siguranță medicală, considerăm că este obligația noastră să investim în prevenție și educație medicală, crescând nivelul de cunoștințe în domeniul sănătății în primul rând în rândul celui mai activ segment al populației românești: lucrătorii, tinerii profesioniști și angajații care învață să aibă mai multă grijă de sănătatea lor, cu ajutorul abonamentului corporate.

Abonamentele REGINA MARIA înseamnă: soluții medicale personalizate, programe de screening și prevenție medicală, consultanță specializată, monitorizare eficientă, acces facil pentru specialiștii în resurse umane și servicii cu valoare adăugată pentru organizații și angajații acestora.

## Rolul prevenției în sănătatea angajaților

O companie sănătoasă înseamnă, în primul și primul rând, angajați sănătoși. Prevenția este fundamentul pentru creșterea nivelului de sănătate și a calității vieții angajaților, pe termen mediu și lung.



### Contribuie

la dezvoltarea unor obiceiuri și alegeri sănătoase în ceea ce privește stilul de viață.



### Ajută

la detectarea precoce a mai multor afecțiuni grave.



### Generează

o eficiență și o productivitate sporită în rândul angajaților și costuri mai mici cu concediile medicale.



### Reduce

povara financiară și emoțională în tratarea bolilor, pentru abonați și familiile acestora.



### Determină

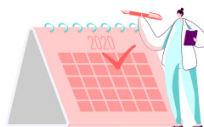
creșterea speranței de viață în rândul angajaților.

## Abonamentul medical încurajează o conduită sănătoasă



**5**

Reprezintă numărul mediu de vizite efectuate de abonați; de 2,5 ori mai multe decât persoanele fără abonament



**71%**

dintre posesorii de abonamente merg la medic cel puțin o dată pe an, față de 54% dintre persoanele fără abonament



**3,5%**

dintre adulți au descoperit o afecțiune în ultimele 12 luni, în urma unei vizite preventive la medic

# Investim în performanțele angajaților noștri

Filosofia noastră în ceea ce privește angajații și performanțele acestora este să fim „**Mai buni decât ieri**” în fiecare zi.

Încrederea pacienților în Rețeaua privată de sănătate REGINA MARIA se bazează în primul rând pe angajații și colaboratorii noștri care, prin profesionalism și devotament pentru pacienți, conduc organizația pe calea succesului și a excelenței, contribuind astfel la atingerea unor standarde tot mai înalte în fiecare an. Devotamentul de care dă dovadă personalul nostru asigură îmbunătățirea continuă a siguranței pacienților noștri și creșterea calității serviciilor de asistență medicală pe care le oferim.

Pentru a asigura atât siguranța pacienților, cât și un context de învățare complet, corect și structurat pentru angajații noștri, am îmbunătățit și extins procedurile de lucru în fiecare an, iar în 2020 am centralizat și consolidat toate aceste proceduri în Manualul Angajatului REGINA MARIA, disponibil tuturor pe platforma de învățare continuă, în format online.

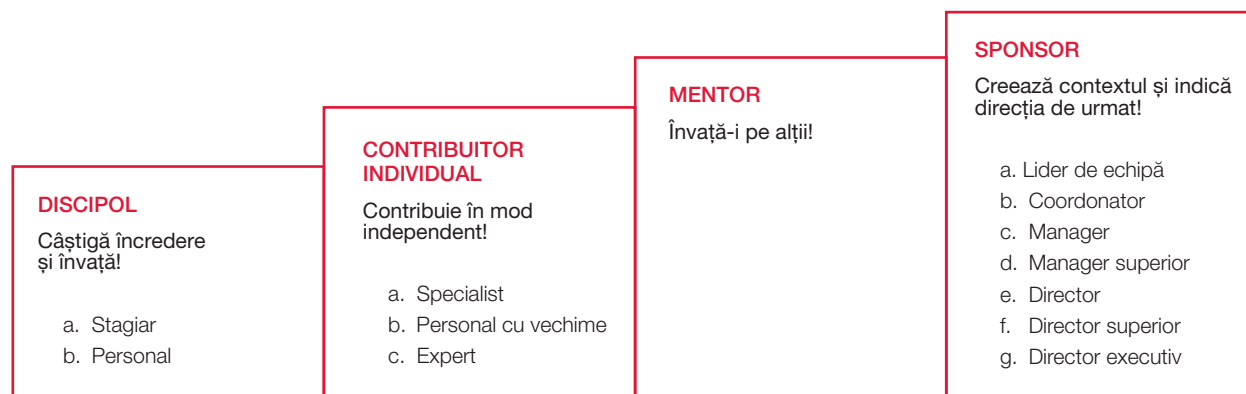
Grija pentru oameni înseamnă să nu lași burocrăția și procedurile să îți diminueze compasiunea și capacitatea de a avea soluții imediate și personalizate pentru fiecare.

Prin modul în care angajații noștri acționează, iau decizii, gestionează situații dificile, noi, neprevăzute, ne dorim ca aceștia să fie modele pentru colegii lor, întotdeauna prin raportare la valorile noastre.

Pentru a atinge succesul comun, echipa REGINA MARIA vă încurajează să fiți mereu cel mai bun membru al ei, să învățați în fiecare zi cum să realizați acest deziderat și cum să vă ajutați colegii.



**Există unul sau mai multe niveluri de carieră pentru fiecare rol, în funcție de experiență, abilități, manifestarea valorilor:**



Ne așteptăm ca, urmând exemplul conducătorilor lor, angajații REGINA MARIA să acționeze și să ia decizii, atât în situații cotidiene, cât și în situații noi și neprevăzute, îndrumați în primul rând de misiunea postului lor și de valorile REGINA MARIA și pe baza talentelor, aptitudinilor, abilităților și cunoștințelor lor practice, respectând în același timp procedurile și legislația specifică și solicitând ajutorul superiorilor, atunci când este necesar.

Piața serviciilor medicale private este foarte dinamică, atât în ceea ce privește numărul de unități medicale, cât și distribuția geografică a acestora, cifra de afaceri, dar și în ceea ce privește mobilitatea personalului. Mobilitatea foarte mare 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 2018 și, pe de altă parte, de creșterea rapidă a pieței private de sănătate.

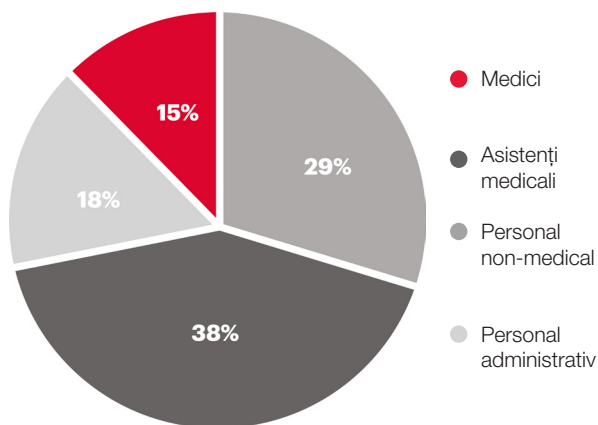
# 5.228

LA FINALUL ANULUI 2021, REGINA MARIA AVEA PESTE 5.200 DE ANGAJAȚI

# 6%

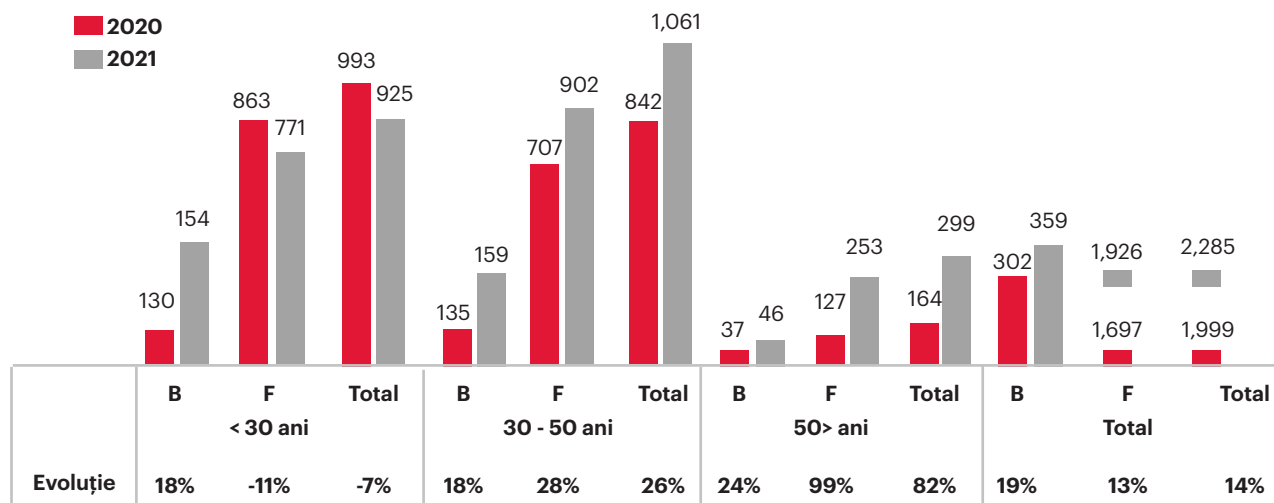
NUMĂRUL DE ANGAJAȚI REGINA MARIA A ÎNREGISTRAT O CREȘTERE ANUALĂ DE PESTE 6% ÎN ULTIMUL AN, COMPARATIV CU FINALUL ANULUI ANTERIOR.

Structura de personal a REGINA MARIA 31 decembrie 2021

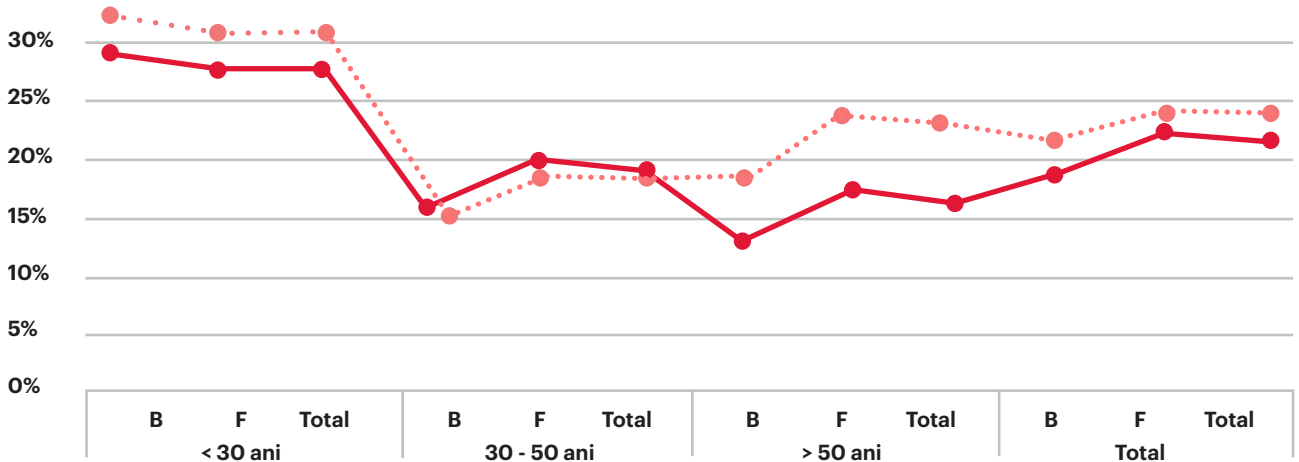


Dintre cei aproape 7.000 de angajați și colaboratori ai REGINA MARIA, peste 40% sunt medici (atât angajați, cât și colaboratori). A doua cea mai importantă categorie este reprezentată de asistenții medicali. Astfel, personalul medical reprezintă o pondere de peste 66% din total (la finalul lui 2021).

### Număr de angajați noi



## Rata de fluctuație a personalului



■ 2020

■ 2021

Ne propunem 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 noii angajați să pună în practică, la rândul lor, valorile REGINA MARIA. Acesta este un proces de aspirație continuu, provocator, dar foarte frumos.

Dorim să atragem în echipa noastră oameni care cred și pun în practică valorile noastre, motiv pentru care suntem foarte atenți la selecția angajaților. Atât departamentul de resurse umane, cât și managerii urmăresc îndeaproape parcursul profesional al fiecărui angajat și, în principal, al noilor angajați și sunt implicați în evaluarea progresului lor profesional.

Având în vedere numărul mare de noi angajați din fiecare an, am elaborat proceduri foarte detaliate și eficiente pentru integrarea rapidă a acestora, precum și mecanisme adecvate pentru a evalua procesul de integrare a acestora.

Adaptarea noilor angajați se realizează pe baza procesului de integrare detaliat în „Programul de formare ulterior angajării”, un proces care durează două săptămâni și care, pentru a fi accesat de orice nou angajat, în orice unitate din țară, este disponibil online pe platforma de învățare continuă. Noul angajat are acces la informații și se poate familiariza cu noul loc de muncă imediat după semnarea ofertei.

# Echipa REGINA MARIA te încurajează să te autodepășești indiferent de postul pe care îl ocupi

Cu ajutorul departamentului de resurse umane, reușim să creăm un context optim care să inspire oamenii să devină autonomi, responsabili, motivați și eficienți.

Obiectivul strategic al conducerii este de a crește **implicarea** echipelor sale, convinsă că o creștere a implicării și satisfacției angajaților va avea ca efect direct creșterea calității serviciilor medicale oferite pacienților.

**Implicarea** angajaților este măsurată **la sfârșitul fiecărui** an prin intermediul unor sondaje de opinie denumite SOA (sondaje de opinie în rândul angajaților), realizate prin intermediul unor instrumente externe dezvoltate la nivel global. Sondajul constă într-un chestionar pe care toți angajații îl primesc prin intermediul unui link într-un email de la un partener extern.

Prin intermediul acestui chestionar, dorim să identificăm domeniile care necesită îmbunătățire, astfel încât să creăm o experiență mai bună pentru noi toți, cei de la REGINA MARIA.

Prin completarea acestuia, angajații descoperă alături de noi aspectele pozitive și cele negative ale organizației și, în urma administrării chestionarului, pot lua măsuri pentru a-și spori nivelul de angajament în calitate de angajați ai REGINA MARIA.

Acest chestionar ne oferă informații care ne ajută **să îmbunătățim climatul și performanța în cadrul REGINA MARIA, să creștem calitatea activității manageriale și să eficientizăm aspectele organizatorice.**

**Sondajul este strict confidențial** - niciun angajat REGINA MARIA nu are acces la informațiile individuale completate în chestionare. Compania externă prelucrează informațiile în afara țării și ne trimite doar analize ale rezultatelor colectate de la departamente / divizii / grupuri mai mari de 10 persoane.

Participarea la sondaj este **voluntară**.

**Răspunsurile tuturor sunt foarte importante pentru noi**, deoarece considerăm că un angajator responsabil este cel care face eforturi continue pentru a îmbunătăți condițiile de muncă în cadrul companiei. Pentru a avea succes, trebuie să cunoaștem în permanență opiniile și nevoile angajaților noștri.

**Rezultatele** acestui sondaj sunt comunicate tuturor angajaților la începutul anului următor. Pe baza acestor rezultate, în intervalul februarie - martie al fiecărui an, lansăm proiecte și înființăm echipe la care angajații REGINA MARIA au posibilitatea de a se alătura. Echipele participante elaborează acțiuni specifice pentru a elimina sau ameliora punctele slabe semnalate și, la sfârșitul anului, au posibilitatea de a câștiga premii importante, dacă dovedesc că au reușit să implementeze cu succes soluțiile propuse.

REGINA MARIA și-a stabilit și a urmărit în ultimii cinci ani obiectivul de a fi o „**organizație care învață**”. În sprijinul acestui obiectiv,

am pus accent pe **învățarea continuă** pornind de la valorile noastre și continuând cu fiecare proiect realizat, fiecare acțiune întreprinsă, fiecare dintre comportamentele noastre (organizaționale și individuale). Avantajul competitiv al unei organizații care învață rezultă din învățarea continuă, atât la nivel individual, cât și colectiv, din schimbul de informații și experiență, din feedbackul continuu. Suntem convinși de acest lucru și am construit totul pe baza acestei valori fundamentale.

Astfel, în acest context, am oferit în permanență oportunități de dezvoltare profesională și personală a angajaților noștri, ne-am concentrat pe legătura dintre performanța individuală și cea organizațională, am încurajat dialogul / feedbackul / comunicarea constantă în toate direcțiile și la toate nivelurile și am stimulat un mediu favorabil prezentării de idei, exprimării opiniilor și asumării de riscuri calculate. Acum putem spune cu onestitate că am pus bazele unei „organizații care învață”, o organizație care își crește liderii și viitorii lideri.

Procesul de învățare în cadrul REGINA MARIA este alcătuit din următoarele componente:

- **Planul individual de dezvoltare profesională** are drept scop să ajute angajatul REGINA MARIA să își dezvolte abilitățile astfel încât să atingă performanța în funcția deținută sau să permită promovarea / transferul într-o altă funcție. Planul individual de dezvoltare profesională se stabilește **anual**, împreună cu superiorul direct, în cadrul procesului de analiză a performanțelor și de stabilire a obiectivelor pentru anul următor. **Activitățile de dezvoltare profesională** care pot fi incluse în acest plan pot aparține următoarelor categorii: învățare continuă individuală, instruirii interne și externe, instruirii organizate de parteneri, studii universitare sau postuniversitare, coaching, mentorat etc.;
- **Planul de dezvoltare profesională la nivelul grupului REGINA MARIA** este stabilit și face parte din strategia anuală de resurse umane. Acesta se bazează atât pe informațiile individuale și pe categoriile de angajați extrase anual din procesul de analiză a performanțelor, cât și pe direcțiile strategice pe termen mediu și lung propuse ale companiei în ceea ce privește învățarea și dezvoltarea sau pe propunerile strategice colectate de la directorii de divizie.



Pentru a ușura cât mai mult procesul de învățare, am creat Platforma online de învățare continuă, prin intermediul căreia toți angajații REGINA MARIA pot accesa online programele de dezvoltare profesională (de exemplu, cursuri / instruirii de integrare și alte categorii de cursuri / instruirii), Regulamentul Intern și toate procedurile de lucru și prin intermediul căreia se pot înscrie la cursuri online și sesiuni offline.

În 2021, angajații REGINA MARIA au participat la aproximativ 130 de cursuri diferite, totalizând peste 7.000 de participări la cursuri (peste 80.000 de ore). Cursurile s-au adresat tuturor categoriilor de angajați, de la personalul de curățenie până la conducerea companiei, inclusiv personalul administrativ. Din cauza situației epidemiologice, peste 98% din orele de formare susținute în 2021 au fost efectuate online.



## 10.6 average number of training hours/year/employee

Având ca priorități **bunătarea angajaților** și, în același timp, **respectarea legislației în vigoare**, REGINA MARIA asigură siguranța și sănătatea angajaților în toate aspectele legate de muncă.

REGINA MARIA pune un mare accent pe adaptarea muncii la oameni, în special în ceea ce privește proiectarea postului, alegerea echipamentului de lucru, metodele de lucru, pentru a reduce monotonia muncii, munca într-un ritm prestabilit și efectele acestora asupra sănătății.

În cursul anului 2021, au fost înregistrate 19 accidente de muncă minore, cele mai multe dintre acestea fiind înțepături și accidente rutiere. Nu s-au înregistrat răniri grave sau decese și nu s-au înregistrat cazuri de boli profesionale în rândul angajaților REGINA MARIA.

În cadrul REGINA MARIA, este organizat și funcționează

Comitetul de sănătate și securitate la locul de muncă, care cuprinde reprezentanți numiți în mod egal de către angajator și lucrători.

În ceea ce privește lucrătorii care au dreptul la concediu de creștere a copilului în vârstă de până la doi ani, toți angajații, indiferent de sex, au dreptul de a beneficia de concediu de creștere a copilului. După încheierea acestui concediu, aceștia sunt reintegrați în aceeași poziție sau într-o poziție similară celei deținute înainte de concediu.

În 2021, 228 de angajați (majoritatea femei) au intrat în concediu de creștere a copilului. Din numărul total de angajați care au intrat în concediu de creștere a copilului în 2019, 86% au revenit la locul de muncă în cadrul companiei.

	2019			2020			2021		
	B	F	Total	B	F	Total	B	F	Total
<b>Concediu de creștere a copilului</b>									
<b>Salariați care au efectuat concediu de creștere a copilului</b>	1	184	185	5	202	207	2	226	228
<b>Salariați care au revenit la locul de muncă după concediul de creștere a copilului</b>	1	159	160	4	12	16	1	9	10
<b>Salariați care au revenit la locul de muncă după concediul de creștere a copilului și care încă erau angajați la 12 luni după reîncadrarea în muncă</b>	1	111	112	3	7	10	1	5	6
<b>Rata de revenire la locul de muncă</b>	100%	86%	86%	80%	6%	8%	50%	4%	4.4%
<b>Rata de retenție</b>	100%	70%	70%	75%	58%	63%	100%	56%	60%

La REGINA MARIA, valorile noastre 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 raporturi de muncă bazate pe asentimentul tuturor părților și pe bună credință. Astfel, REGINA MARIA acordă o mare importanță respectării, în raporturile de muncă, a următoarelor principii:

- **principiul libertății muncii** - fiecare angajat este liber să își aleagă locul de muncă și profesia, ocupația sau activitatea pe care urmează să o desfășoare,
- **interzicerea muncii forțate,**
- **principiul nediscriminării.**

Prin intermediul Regulamentului intern am instituit proceduri stricte și eficiente care îi protejează pe toți angajații și colaboratorii noștri împotriva discriminării, fie directe, fie indirecte sau prin asociere, hărțuirii sexuale, psihologice sau de altă natură, atât la locul de muncă, cât și la orice eveniment social sau la alte acțiuni organizate sau susținute de companie.

Orice angajat care se confruntă cu o situație potențial discriminatorie poate trimite o notificare la adresa de email [integritate@reginamaria.ro](mailto:integritate@reginamaria.ro), iar toate aceste notificări ajung la directorul general al companiei.

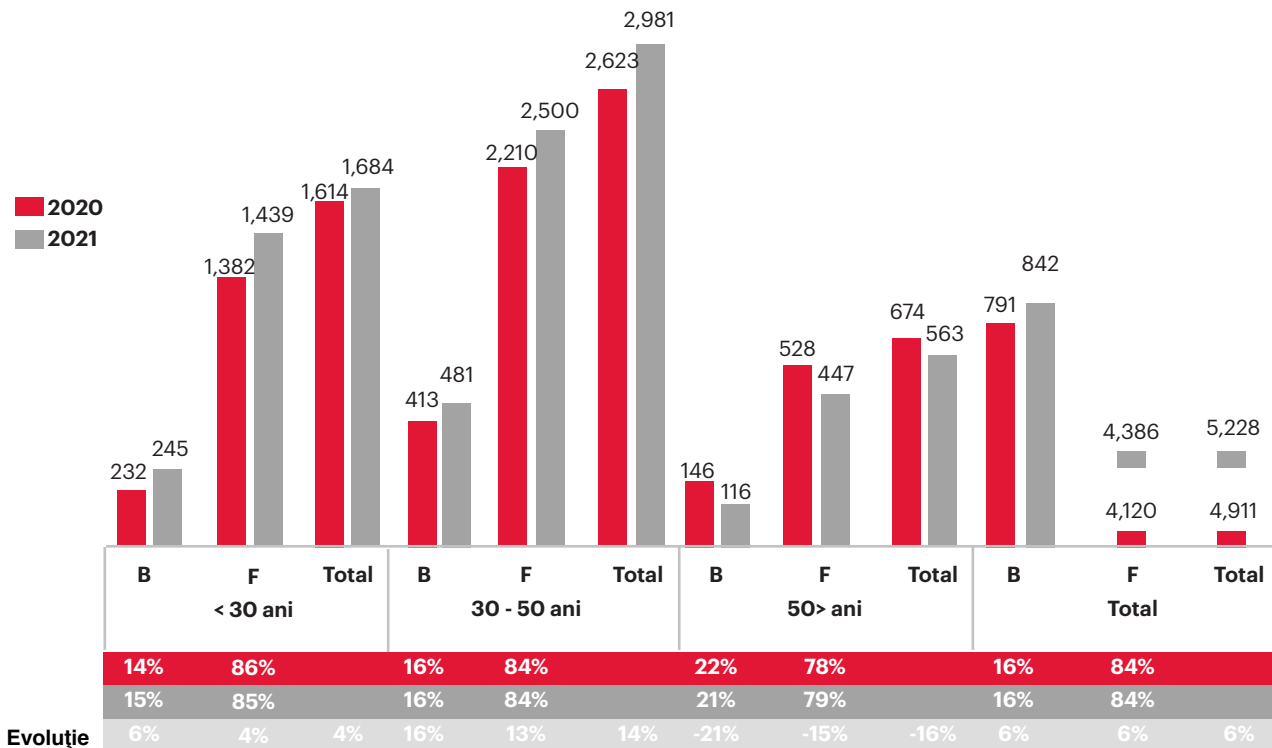
În anul 2021, au existat patru notificări referitoare la incidente de discriminare. Toate notificările au fost analizate cu atenție, dar niciuna nu s-a dovedit întemeiată.

Având în vedere specificul sectorului de activitate, în mod firesc, numărul femeilor angajate este mult mai mare decât cel al angajaților bărbați. Astfel, în anul 2021, 84% dintre angajații REGINA MARIA erau femei, acest nivel fiind aproximativ constant în ultimii ani.

Distribuția angajaților					TOTAL
Personal de conducere	112	26%	323	74%	435
Personal de execuție	730	15%	4,063	85%	4,793
Call center	42	13%	271	87%	313
Medical	391	15%	2,265	85%	2,656
Nemedical	264	16%	1,420	84%	1,684
Vânzări	33	24%	107	76%	140
<b>TOTAL</b>	<b>Bărbați</b>	<b>%</b>	<b>Femei</b>	<b>%</b>	
	<b>842</b>	<b>16%</b>	<b>4,386</b>	<b>84%</b>	<b>5,228</b>

În ceea ce privește distribuția angajaților pe categorii de vârstă, în 2021 s-a înregistrat o scădere a ponderii angajaților cu vârsta de peste 50 de ani, concomitent cu creșterea ponderii angajaților cu vârsta cuprinsă între 31 și 50 de ani.

### Distribuția personalului pe grupe de vârstă și gen este prezentată în tabelul de mai jos:



La REGINA MARIA, suntem bucușori să beneficiem de diversitatea culturală oferită de angajații noștri de alte naționalități.

Cu toate acestea, deoarece naționalitatea angajaților nu este în niciun fel relevantă pentru noi și oferim șanse egale de angajare pentru toți, nu avem astfel de informații înregistrate în sistemele noastre, dar suntem mândri că avem în rândul nostru un număr semnificativ de medici străini.

În 2021, salariul mediu brut în cadrul REGINA MARIA a fost de 6.768 lei, mai mare decât salariul mediu brut din România.

Conducerea REGINA MARIA își propune ca, pe termen mediu și lung, pachetul salarial total net per angajat să se poziționeze permanent la / peste mediana pieței, în raport cu piața salarială din România.

Principiile care stau la baza construirii unui sistem de salarizare și avantaje care să sprijine scopul enunțat mai sus sunt **echitatea și eficiența** în salarizarea angajaților, precum și **transparența și corectitudinea** în comunicare.

**Echitatea** este definită prin trei dimensiuni:

- **echitate internă** - prin luarea în considerare a cerințelor postului ca urmare a procesului de evaluare a posturilor prin intermediul metodologiei internaționale Mercer,
- **echitate externă** - prin salarizarea unui post comparativ cu posturi similare de pe piață,
- **echitate individuală** - prin luarea în considerare a cunoștințelor profesionale, a calităților și a abilităților personale ale persoanei care ocupă un anumit post, comparativ cu persoanele care ocupă posturi similare în cadrul societății (de exemplu, angajații cheie)

**Eficiența** se referă la crearea unui sistem de salarii și avantaje care să asigure o gestionare și un control eficient al costurilor salariale în raport cu rezultatele financiare ale REGINA MARIA.

**Transparența și corectitudinea** se referă la modul în care comunicăm în cadrul organizației, încă de la angajare, cu privire la metodologia, principiile și criteriile aferente procesului de stabilire a salariilor și avantajelor.

La nivelul întregii organizații, angajații au beneficiat de o creștere medie a salariului de bază de 14% (calculată la 31 decembrie 2021).

Pe lângă aceste avantaje, în cursul anului 2021, am acordat asistență socială angajaților și/sau membrilor familiilor acestora, pentru boli grave, în valoare de 132.000 RON (aproximativ 27.000 EUR).

În fiecare an evaluăm performanța fiecărui coleg, evaluare pe baza căreia se stabilesc creșterile salariale individuale și promovările. În plus, angajații și colaboratorii noștri au primit feedback din partea pacienților și a colegilor cu care au interacționat.

În 2021, nota medie a angajaților noștri a fost de 9,54. Doar în acest mod transparent și obiectiv avem ocazia să recunoaștem și să promovăm performanța celor mai implicați oameni din companie.

### Angajați cu obiective stabilite pentru anul 2021, pe sexe și categorii de angajați

Personal de conducere	68,97%
Personal de execuție	73,67%
Medical	70,18%
Nemedical	78,74%
Call center	69,33%
Vânzări	88,57%
Bărbați	76,01%
Femei	72,75%
<b>Total</b>	<b>73,28%</b>

Noi, la REGINA MARIA, garantăm dreptul de asociere colectivă a angajaților și participarea activă a reprezentanților acestora la deciziile luate de companie și care pot avea un impact asupra angajaților. Periodic, angajaților li se transmit informații cu privire la dreptul de a-și alege reprezentanți care să participe la negocierile colective cu conducerea companiei.

# Implicarea socială a REGINA MARIA

Creștem, învățăm, suferim și ne bucurăm împreună. Dincolo de cifre, suntem oameni. De la începutul activității noastre, am făcut multe fapte bune și vom continua să facem acest lucru și în viitor. Ne-am gândit să identificăm cele mai importante acțiuni cu impact social pe care le-am desfășurat în 2020, un an aniversar pentru noi.

Cele **#25deFapteBune** sunt destinate oamenilor: pacienților care au avut încredere în noi și în acest an, abonaților care ne-au susținut, companiilor partenere care ne-au fost aproape încă de la începutul pandemiei și împreună cu care am reușit să ajutăm comunitatea, medicilor și angajaților noștri, personalului medical din prima linie care a rezistat 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 oriunde s-ar afla.

## Virtual Clinic

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

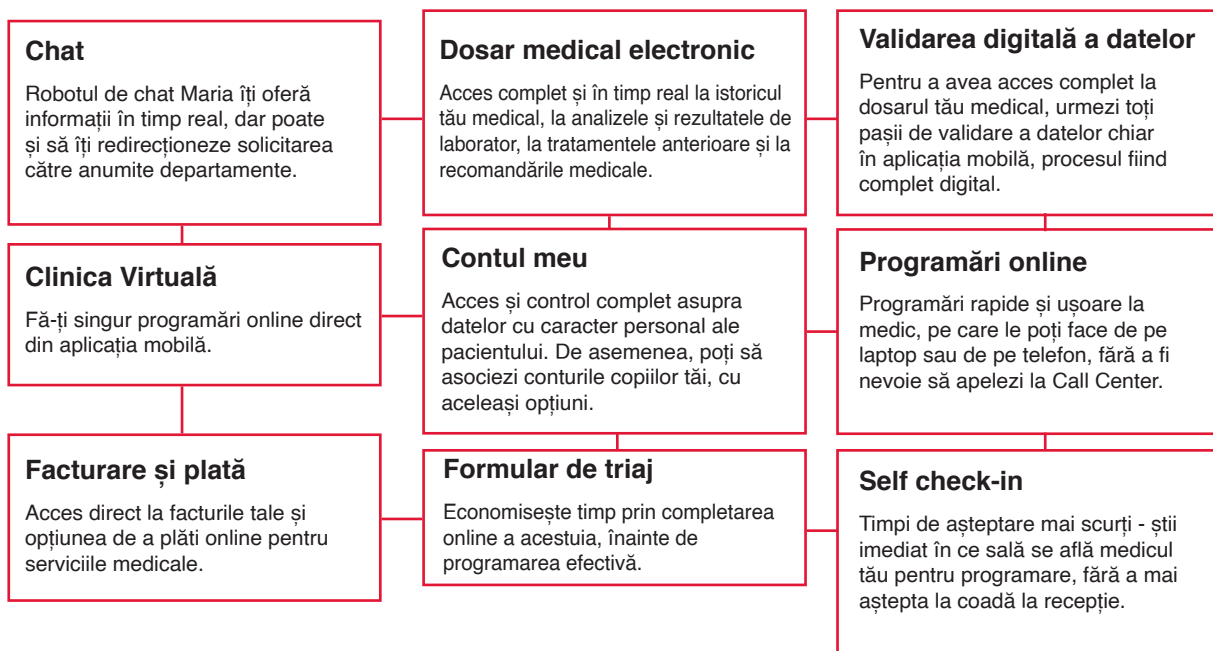
Numai în 2021 am înregistrat aproape 310.000 de programări în Clinica Virtuală, numărul de programări de când am lansat platforma, în martie 2020, fiind de aproximativ 490.000. Peste 500 de medici din 40 de specialități medicale oferă online aceleași servicii de înaltă calitate ca și în mediul fizic. Clinicile Virtuale fiind un real succes atât pentru medici, cât și pentru pacienți. Scorul mediu de satisfacție a pacienților (NPS) este de 82%.

## Magazin online

Am lansat prima platformă de comerț electronic dedicată abonaților, unde cei care sunt deja abonați își pot actualiza abonamentul oferit de angajatorul lor și/sau pot cumpăra unul sau mai multe pachete pentru cei dragi, la prețuri preferențiale.

## Ecosistemul digital al abonaților

Investițiile noastră constante în tehnologie și în platforma online ne-a transformat în cel mai digitalizat furnizor de servicii medicale din România. Alături de ceilalți pacienți, principalii beneficiari ai dotărilor noastre digitale sunt cei 700.000 de abonați care au ales REGINA MARIA pentru ei și familiile lor.



# Impact prin educație

Strategia noastră de dezvoltare se bazează pe încrederea pe care ne-o acordă pacienții noștri, iar eforturile noastre continue de a oferi servicii prompte și de înaltă calitate sunt susținute de implicarea celor mai buni profesioniști din domeniul medical. Dorința noastră este să avem un impact asupra educației profesioniștilor din domeniul sănătății din întreaga țară și să contribuim la creșterea nivelului de pregătire profesională a acestora, indiferent dacă sunt sau nu angajați și colaboratori ai REGINA MARIA, creând astfel valoare pentru toată lumea și îmbunătățind sănătatea întregii populații, reducând totodată presiunea asupra sistemului public de sănătate.

Investim în generația de astăzi pentru o generație viitoare pregătită să facă față provocărilor cu hotărâre și cunoștințe de specialitate.

## Academia Europeană pentru Asistenți Medicali

Strategia noastră de dezvoltare se bazează pe încrederea pe care ne-o acordă pacienții noștri, iar eforturile noastre continue de a oferi servicii prompte și de înaltă calitate sunt susținute de implicarea celor mai buni profesioniști din domeniul medical. Dorința noastră este să avem un impact asupra educației profesioniștilor din domeniul sănătății din întreaga țară și să contribuim la creșterea nivelului de pregătire profesională a acestora, indiferent dacă sunt sau nu angajați și colaboratori ai REGINA MARIA, creând astfel valoare pentru toată lumea și îmbunătățind sănătatea întregii populații, reducând totodată presiunea asupra sistemului public de sănătate.

Investim în generația de astăzi pentru o generație viitoare pregătită să facă față provocărilor cu hotărâre și cunoștințe de specialitate.



Am lansat Academia Europeană pentru Asistenți Medicali, primul program de studii universitare din România cu diplomă oferită de o universitate internațională, dezvoltat împreună cu Coventry University din Regatul Unit. La finalul unui program de studii teoretice și practice cu durata de 3 ani, studenții obțin o diplomă recunoscută la nivel internațional, care le permite să urmeze profesia de asistent medical în multe țări europene, fără a fi nevoiți

să parcurgă un proces complicat de echivalare a studiilor.

Acest program oferă studenților mai multe tipuri de burse care pot acoperi aproape în întregime taxele de școlarizare. În toamna anului 2021, și-a început cursurile a doua generație de studenți ai Academiei Europene pentru Asistenți Medicali.

Pe lângă aceste cursuri universitare, prin intermediul Academiei Europene pentru Asistenți Medicali, derulăm o serie de programe de calificare pentru viitorii angajați pentru posturile de asistent medical, infirmieră și menajeră. În 2021 am continuat Programul de internship pentru asistenți medicali debutanți, prin care aceștia au avut ocazia să învețe din cazuri medicale complexe, uneori premiere naționale gestionate de sistemul nostru integrat de asistență medicală. Programul, cu o durată de 6 săptămâni, oferă studenților o experiență de învățare unică și valoroasă, precum și acces la echipamente performante și tehnologii noi în care investim constant. Pe parcursul celor 5 serii ale Programului de internship pentru asistenți medicali debutanți, desfășurate în anul 2021 în București, Cluj-Napoca și Brașov, 20 de formatori cu experiență au contribuit la dezvoltarea profesională a unui număr de 65 de studenți. Dintre cei 65 de asistenți medicali absolvenți calificați pentru oferte de muncă, 61 au fost angajați în cadrul Rețelei private de sănătate REGINA MARIA.

În opinia noastră, infirmierele și menajerele au o contribuție importantă la bunăstarea pacienților noștri. Calitatea serviciilor oferite de Rețeaua privată de sănătate REGINA MARIA depinde de fiecare dintre noi, iar succesul nostru este construit de noi toți, împreună.

Pe parcursul celor 4 sesiuni ale Programului de formare a infirmierelor și menajerelor, care au avut loc în București, cu participanți online din Brașov, Cluj, Baia Mare și Timișoara, sub îndrumarea a 4 formatori, au fost înregistrate un număr de 149 de candidaturi. Toate cele 141 de infirmiere și menajere absolvente, calificate pentru oferte de muncă, au fost angajate în cadrul Rețelei private de sănătate REGINA MARIA

În același timp, Academia Europeană pentru Asistenți Medicali organizează o serie de cursuri și webinarii gratuite pentru infirmiere. În anul 2021, au avut loc 4 sesiuni de cursuri cu participare fizică a câte 8 ore fiecare, cu participarea a 2 formatori și 85 de cursanți, precum și 5 webinarii a câte 3 ore fiecare, la care au participat un număr de 6 formatori și 356 de cursanți.

## Surgical Training Institute

În anul 2021, Rețeaua privată de sănătate REGINA MARIA a venit în întâmpinarea nevoii constante de dezvoltare profesională a medicilor și asistentelor prin organizarea, prin intermediul Surgical Training Institute (STI), a unui număr de 14 evenimente dedicate formării în chirurgia minim-invazivă și în chirurgia robotică sau asistată endoscopic, pentru a dezvolta abilități și tehnici chirurgicale avansate în rândul medicilor rezidenți și al specialiștilor cu experiență redusă și pentru a crește profesionalismul tinerilor medici. Centrul dispune de 9 posturi de instruire și aparatură de ultimă generație, precum și de echipamente care suportă transmisiuni 3D 4K pentru videoconferințe și demonstrații operatorii în scopul unei cooperări internaționale în timp real. Programul Surgical Training Institute acoperă mai multe domenii, printre care endoscopie, chirurgie generală, ginecologie, urologie, ORL, ortopedie, neurochirurgie și chirurgie robotică.



Scurtă descriere a temelor abordate în cadrul celor 14 evenimente organizate în 2021, în cadrul cărora 234 de lectori au instruit 219 participanți.

- Biopsia ganglionului limfatic santinelă în cancerul de sân și melanom - se adresează medicilor rezidenți și specialiștilor în chirurgie generală și ginecologie, specializați în chirurgie oncologică, interesați de abordarea modernă (diagnostică și terapeutică) a neoplaziilor.
- Noțiuni de bază în chirurgia laparoscopică - tehnici fundamentale - este dedicat chirurgilor rezidenți în chirurgie generală, ginecologie, urologie, cu experiență puțină sau inexistentă în chirurgia laparoscopică.
- Seminar pe tema căilor aeriene dificile - bronhoscopie și tehnici invazive în anestezie și terapie intensivă - se adresează medicilor rezidenți și specialiștilor în anestezie și terapie intensivă.
- Tehnici minim-invazive în patologia ginecologică - se adresează medicilor rezidenți și specialiștilor în chirurgie generală, ginecologie, cu experiență mică sau medie în chirurgia laparoscopică.
- Tehnici minim-invazive în patologia colorectală - se adresează medicilor rezidenți și specialiștilor în chirurgie generală, cu

experiență mică sau medie în chirurgia laparoscopică.

- Utilizarea ICG în chirurgia gastrointestinală - se adresează medicilor rezidenți și specialiștilor în chirurgie generală, care au cunoștințe în domeniul chirurgiei colorectale, chirurgiei oncologice și chirurgiei abdominale de urgență.
- Chirurgie nazo-sinusală endoscopică - noțiuni de bază în chirurgia endoscopică funcțională a sinusurilor (FESS) - se adresează medicilor rezidenți și specialiștilor ORL.
- Chirurgie robotică în patologia pelvină - se adresează chirurgilor specialiști și primari în chirurgie generală, urologică și ginecologică, specializați în chirurgie laparoscopică, interesați să învețe tehnicile necesare pentru realizarea intervențiilor laparoscopice asistate robotic.
- Imagistica sânelui - noțiuni de bază în ecografia, mamografia și examinarea RMN a sânelui. Tehnici de intervenție ghidate ecografic pentru localizarea și biopsia tumorilor la sân - se adresează medicilor rezidenți și specialiștilor în chirurgie generală, ginecologie și imagistică, interesați de diagnosticul și tratamentul afecțiunilor mamare.
- Endoscopia spațiului submucos: Tehnici de intervenție în endoscopia digestivă - se adresează medicilor rezidenți și specialiștilor în chirurgie generală și gastroenterologie, cu experiență limitată sau moderată în ecografie endoscopică.

## Clubul Regal al Medicilor

Clubul Regal al Medicilor, asociația sprijinită de REGINA MARIA care reunește cadrele medicale de elită și susține dezvoltarea profesională a medicilor și asistenților medicali, a organizat evenimente virtuale cu peste 7.700 de participanți, în cadrul cărora au fost discutate noutățile medicale ale anului.

Chiar și într-un an dificil, cum a fost 2021, am organizat 29 de evenimente, dintre care 3 evenimente naționale au reunit specialiști de talie mondială:

- Conferința de somnologie pediatrică - ediția a VII-a
- Conferința de oncologie oculară
- Congresul multidisciplinar „Împreună construim excelența – ediția a VII-a

## Articole științifice și de specialitate

În anul 2021, specialiștii noștri au publicat pe site-ul nostru aproximativ 330 de articole în secțiunile „Dicționar de afecțiuni”, și „Dicționar de analize”, precum și în secțiunea dedicată articolelor științifice, [edu.reginamaria.ro](http://edu.reginamaria.ro).



## Servicii extinse, acces mai facil

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

## Testare COVID

Cele peste 250.000 de teste PCR efectuate în 2021 reprezintă rezultatul măsurabil al participării laboratoarelor din rețeaua noastră la eforturile naționale de testare. Această realizare a fost susținută de echipamente și specialiști foarte bine pregătiți.

Pentru a veni în sprijinul persoanelor care călătoresc în străinătate și au nevoie de testare COVID-19, am inaugurat o unitate mobilă de testare COVID, într-o stație de carburanți din apropierea Aeroportului Internațional „Henri Coandă”. În acest cabinet medical, rezultatul unui test antigen este disponibil în maximum 15 minute, iar cel al unui test RT-PCR în maximum 8 ore.



Eforturile noastre de a contribui la lupta împotriva pandemiei sunt continue și, la începutul anului 2021, am creat centre de vaccinare REGINA MARIA în 5 mari orașe din România: București, Iași, Cluj-Napoca, Brașov și Sibiu, cu un total de 14 fluxuri de vaccinare, unde am administrat toate tipurile de vaccinuri disponibile în România. Până la finalul anului, au fost administrate 150.000 de doze de vaccinuri împotriva COVID-19:

- peste 66.500 de persoane vaccinate cu schema completă (2 doze)
- peste 13.000 de persoane vaccinate cu doza booster
- peste 68.000 de persoane vaccinate cu o doză



## Clinica post-COVID

Am lansat clinica post-COVID, un program integrat pentru persoanele care au nevoie de monitorizare medicală după infectarea cu COVID-19 și vindecare. Prin intermediul acestui program oferim asistență medicală gratuită tuturor cadrelor medicale care s-au vindecat de COVID-19, precum și servicii gratuite de monitorizare post-COVID-19 pentru persoanele vulnerabile care nu au acces la servicii medicale private.

De la începutul programului (decembrie 2020) și până la finalul anului 2021, am oferit gratuit peste 1.000 de pachete de monitorizare post-COVID-19. De asemenea, am organizat 71 de ateliere de lucru și webinarii pentru informarea abonaților noștri în legătură cu teme de interes, cum ar fi vaccinarea împotriva COVID-19 și boala provocată de acesta, măsuri de limitare a răspândirii pentru personalul nemedical, precum și 5 webinarii pe aceleași teme organizate pentru publicul larg.



# Noi beneficii pentru abonații noștri

## DOR Subscriptions

La REGINA MARIA știm că bolile se schimbă odată cu lumea, odată cu noi. De aceea, am demarat o inițiativă care își propune să recunoască DORUL ca fiind o boală cauzată de distanță. Și începem prin a-i investiga simptomele și manifestările.

Știm că cei mai afectați de DOR sunt cei peste 4 milioane de români care au părăsit țara. Și cel puțin la fel de mulți care au rămas în țară, în țară, și cărora le este dor de ei. Misiunea noastră este să tratăm bolile. De aceea, am creat primul abonament medical dedicat celor din diaspora.



## Consiliere psihologică și programe de gestionare a stresului

Universul abonaților s-a schimbat semnificativ în ultimii ani, iar serviciile noastre s-au diversificat, venind cât mai mult posibil în întâmpinarea nevoilor angajaților și ale familiilor acestora. Provocările cu care se confruntă piața muncii în această perioadă sunt majore și asistăm deja la transformări în modul în care lucrăm, în modul în care ne raportăm la muncă și în modul în care avem grijă de sănătatea angajaților noștri. Începem să vedem aceste transformări la clienții noștri din toate domeniile de activitate, care se adaptează rapid la noua realitate. Un subiect extrem de important este bunăstarea emoțională a angajaților, care a devenit o prioritate pentru companiile care investesc din ce în ce mai mult în programe de wellbeing și sănătate mintală. Astfel, abonamentele sunt completate de programe dedicate de consiliere, atât psihologică, cât și de nutriție, gestionarea stresului, igiena somnului, pe care le oferim deja prin programul Corporate Sano.

## Implicare responsabilă în societate

### Safe Classroom

Pentru a veni în sprijinul școlilor, mai ales a celor din medii defavorizate, REGINA MARIA, lider în calitatea serviciilor medicale din România, a lansat Safe Classroom, un program național dedicat școlilor de stat și aliniat la măsurile prevăzute de protocolul de testare antigen în unitățile de învățământ, prin care oferă gratuit teste antigen pentru screening COVID-19.

Programul se adresează tuturor școlilor de stat din România, indiferent de oraș, produsele fiind pregătite pentru livrare și în zone vulnerabile sau izolate.

### Mamografia salvează vieți

În 2021 am continuat programul prin care, din octombrie (luna internațională a luptei împotriva cancerului de sân) până în decembrie, oferim o reducere de 25% pentru orice mamografie efectuată în rețeaua noastră.

Deoarece cancerul de sân este cea mai frecventă formă de cancer în rândul femeilor, am demarat acest program pentru a ajuta la depistarea cancerului de sân în stadii incipiente.



## Studiu cu privire la COVID-19

În august 2020, am inițiat un studiu pentru a evalua răspunsul imunitar al pacienților infectați cu noul coronavirus, la care au participat 239 de persoane.

În 2021, am continuat acest studiu cu o a doua fază care a urmărit evoluția contagiozității, a simptomelor și a prezenței anticorpilor IgG după depășirea bolii. Studiul a avut și o a treia fază, care a avut ca scop evaluarea răspunsului imunitar la 1, 3 și 6 luni după vaccinare; în această fază au participat 395 de persoane. Toate rezultatele acestor studii au fost în concordanță cu alte studii derulate la nivel mondial.



## #21Dayschallenge pentru un spate drept

## Sușținem siguranța evenimentelor

În 2021, pe durata festivalului UNTOLD, am organizat un număr de 9 puncte de testare în Cluj-Napoca și am oferit prețuri promoționale pentru testarea antigen sau RT-PCR pentru COVID-19.

În plus, am susținut și alte festivaluri culturale și sportive importante din România cu prețuri promoționale pentru testarea antigen sau RT-PCR pentru COVID-19, unele dintre cele mai importante astfel de evenimente fiind TIFF - Festivalul Internațional de Film Transilvania și WTA Winners Open 2021.

## Avem grijă de comunitățile din care facem parte

2021 a fost un alt an plin de provocări pentru noi toți, dar mai ales pentru cei care erau deja vulnerabili.

Așa cum facem în fiecare an, am încheiat din nou parteneriate cu mai multe ONG-uri de prestigiu care se străduiesc să aducă o schimbare în comunitățile defavorizate, oferindu-le sprijin financiar, precum și asistență medicală și testare COVID-19.



# Responsabilitate față de mediul înconjurător

Grija este un sentiment care ne ghidează în tot ceea ce facem, iar protecția mediului beneficiază de atenția noastră constantă.

Ne concentrăm atenția asupra tuturor aspectelor care ar putea dăuna mediului și le gestionăm într-un mod responsabil pentru a reduce potențialul impact negativ pe care l-ar putea avea. Încă din faza de proiectare a fluxurilor de lucru, analizăm potențiala reducere a resurselor utilizate, menținând în același timp standardul de calitate al serviciilor pe care le oferim pacienților noștri la nivelul de excelență profesională.

Programul de prevenire și reducere a cantităților de deșeurii generate din activitatea proprie, Planurile de gestionare și eliminare a deșeurilor și substanțelor periculoase rezultate din activitatea medicală, împreună cu Planul de prevenire și control al poluării accidentale a rețelei de canalizare și politicile secundare definesc cadrul de guvernare a sustenabilității în cadrul Rețelei private de sănătate REGINA MARIA și sunt armonizate cu obiectivele noastre strategice de reducere a impactului pe care îl avem asupra mediului.

Ne reafirmăm angajamentul ferm de a atinge obiectivele ambițioase stabilite de Comisia Europeană în ceea ce privește reducerea emisiilor de CO<sub>2</sub> și neutralitatea emisiilor de carbon și contribuim în mod consecvent la îmbunătățirea calității mediului înconjurător, care este atât de important pentru noi toți.



Pentru noi, protejarea mediului nu este doar o aspirație, ci un obiectiv autoimpus, stimulat și de acreditările Joint Commission International (JCI) pentru calitatea și siguranța pacienților obținute de spitalele din Rețeaua privată de sănătate REGINA MARIA, singurele două spitale din România care au obținut această prestigioasă recunoaștere.

Standardele de calitate JCI abordează un număr semnificativ de aspecte de mediu, iar politicile și procedurile care decurg din acestea sunt aplicate în toate unitățile rețelei noastre.

Pentru a fi în permanență în conformitate cu cerințele legale privind protecția mediului, suntem sprijiniți de o firmă de consultanță specializată, care ne îndrumă în atingerea obiectivelor noastre de raportare corectă și completă către autoritățile relevante, precum și în identificarea și implementarea celor mai bune practici relevante pentru sectorul nostru de activitate.

Rețeaua privată 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 de protecție a mediului. Eforturile noastre de a gestiona și de a reduce continuu impactul asupra mediului sunt confirmate cu ocazia inspecțiilor efectuate de autorități, care nu au emis nicio sancțiune pentru o clinică sau un spital REGINA MARIA.

În toate unitățile REGINA MARIA, apa este furnizată din surse publice și este utilizată în scopuri sanitare și medicale; apele reziduale sunt deversate în rețelele publice de canalizare. Calitatea apei potabile utilizate în spitalele REGINA MARIA este monitorizată periodic.



De două ori pe an, se colectează probe de autocontrol, care sunt procesate în laboratoare acreditate de direcțiile de sănătate publică. Pentru a oferi servicii sigure pacienților noștri, dar și pentru a reduce impactul asupra mediului înconjurător, apa sterilă utilizată în sălile de operație, apa filtrată pentru secțiile de endoscopie digestivă și compoziția microbiologică a apei potabile din puțurile sunt supuse unor controale interne de asigurare a calității. În vederea reducerii impactului asupra mediului, apele reziduale din spitale și laboratoare sunt tratate conform unor proceduri specifice elaborate pe baza standardelor JCI și a cerințelor legale și apoi sunt deversate în rețelele publice de canalizare.

Procesul de tratare a apelor reziduale este auditat intern, iar eficiența acestuia este evaluată periodic prin testarea parametrilor

fizico-chimici și bacteriologici ai apelor reziduale în raport cu standardele definite de Agenția Națională pentru Protecția Mediului. În plus, de două ori pe an, se efectuează analize asupra apelor reziduale de către laboratoare independente, acreditate de Ministerul Mediului. Totodată, furnizorul local de apă potabilă monitorizează calitatea apei și efectuează în mod independent teste suplimentare asupra apelor reziduale. În cursul anului 2020, rezultatele rapoartelor de monitorizare s-au încadrat în limitele normale.

Suntem întotdeauna pregătiți să oferim cele mai bune servicii medicale, chiar și în situații de urgență.

Toate spitalele REGINA MARIA sunt dotate cu rezervoare de apă pentru situații de urgență, care asigură apa necesară pentru cel puțin 48 de ore atunci când este nevoie sau rezerva de apă pentru stingerea incendiilor. Apa din rezervoarele de apă potabilă este circulată în mod constant și este supusă aceluiași regim strict de verificare și testare.

Eforturile noastre de a reduce cantitatea de apă utilizată în operațiunile noastre au dat roade, REGINA MARIA folosind cu aproximativ 37% mai puțină apă în 2021 decât în anul precedent. Cantitatea totală de apă consumată în 2021 a fost de 70.209 m<sup>3</sup>; volumul de apă deversată după tratare prin clorinare a rămas constant, la valoarea de 41.517 m<sup>3</sup>.

În pofida tuturor măsurilor de precauție puse în practică în toate operațiunile noastre, în 2021 am înregistrat două incidente legate de apa reziduală, care au fost tratate cu un nivel ridicat de

noi contracte pentru unități în care, până la momentul respectiv, nu au fost efectuate măsurători exacte.

Pentru că dorim să reducem continuu impactul nostru asupra mediului înconjurător, în același timp venind în întâmpinarea nevoilor și ritmului rapid al vieții pacienților noștri, dezvoltăm tot mai multe funcționalități ale aplicației REGINA MARIA, astfel încât pacienții noștri să aibă acces instantaneu la informațiile lor medicale.

În ciuda tuturor eforturilor noastre, un număr semnificativ de operațiuni necesită imprimarea informațiilor pe hârtie; deoarece ne pasă cu adevărat de mediu și ne străduim să reducem impactul negativ care nu poate fi evitat asupra mediului, începând cu ianuarie 2021 am decis să folosim numai hârtie reciclată în toate operațiunile noastre.

Considerăm că hârtia reciclată este o opțiune mai prietenoasă cu mediul, deoarece utilizează mai puțină energie și apă și produce emisii de carbon mai mici decât producția de hârtie nereciclată și, în același timp, reduce cantitatea de deșeuri care ajung la groapa de gunoi, deoarece hârtia poate fi reciclată de 4-5 ori. Costul suplimentar este acceptat de conducere, în favoarea protecției mediului. În 2021, am utilizat un număr de 7.800 de cutii de hârtie reciclată; în mod excepțional și în cantități extrem de mici, hârtia obișnuită a fost achiziționată în mod descentralizat, de un număr mic de unități.



responsabilitate.

Procedurile noastre privind răspunsul la incidente au fost respectate cu strictețe și zonele de deversare a apei au fost curățate, iar apa reziduală a fost retestată; s-au obținut rezultate normale și autoritățile au fost notificate cu privire la măsurile de protecție luate. În plus, stațiile noastre de clorinare instalate sunt verificate zilnic și reîncărcate săptămânal.

În ceea ce privește atât energia electrică, cât și gazele naturale, raportăm o creștere a consumului în 2021, comparativ cu anul precedent, de 11% pentru energia electrică, la 7 GWh, și de 30% pentru gazele naturale, la 4,5 GWh.

Aceste rezultate au fost determinate, în principal, de adăugarea de

Rețeaua privată de sănătate REGINA MARIA acordă o atenție deosebită gestionării deșeurilor periculoase, dispunând proceduri scrise pentru un management eficient în toate etapele: colectare, depozitare, transport și eliminare selectivă.

La nivelul organizației, există proceduri separate pentru eliminarea selectivă a deșeurilor nepericuloase reciclate de către prestatorul extern de servicii de management al deșeurilor.

Acordând întotdeauna atenție respectării legislației, elaborăm un plan anual de gestionare a deșeurilor periculoase, care este aprobat și înregistrat de către direcția de sănătate publică de care aparține fiecare unitate, iar fiecare unitate REGINA MARIA raportează lunar autorităților naționale cantitatea de deșeuri eliminate.

În plus, pentru spitale se elaborează anual un plan de reducere a producției de deșeuri nepericuloase, care vizează reciclarea bateriilor, a plasticului și a hârtiei/cartonului, utilizarea dispozitivelor medicale electronice în locul celor clasice (de exemplu, termometre cu mercur), utilizarea investigațiilor imagistice computerizate în locul celor clasice, care presupun utilizarea unor soluții de dezvoltare, controlul materialelor la momentul achiziției etc.

În acest program este prevăzută și selectarea unui furnizor pentru eliminarea deșeurilor periculoase prin utilizarea unor metode de neutralizare la momentul eliminării cu impact minim asupra mediului.

Cel puțin o dată la șase luni, Departamentul de Calitate efectuează audituri în fiecare unitate, monitorizând astfel respectarea circuitelor de eliminare sigură a deșeurilor periculoase, trasabilitatea acestor procese fiind asigurată prin formulare de eliminare a deșeurilor, întocmite în conformitate cu cerințele legale în vigoare. În timpul auditurilor interne, se verifică documentația de trasabilitate, precum și colectarea corespunzătoare a deșeurilor.

Tabelul următor prezintă gestionarea a aproximativ 1.700 de tone de deșeuri generate.

2021	Deșeuri periculoase [t]	Deșeuri nepericuloase [t]
<b>Incinerate (cu recuperare de energie)</b>	<b>267,04</b>	<b>0,00</b>
<b>Direcționate în vederea eliminării</b>	<b>0,00</b>	<b>347,86</b>
<b>Alte operațiuni de eliminare</b>	<b>371,43</b>	<b>0,00</b>
<b>Deșeuri reciclabile recuperate</b>	<b>0,00</b>	<b>716,09</b>
<b>Total</b>	<b>638.47</b>	<b>1,063.95</b>

Prin neutralizatorul de deșeuri lichide pus în funcțiune în 2019 în Laboratorul Central, ca urmare a unei investiții în valoare de peste 500.000 de lei (aproximativ 100.000 de euro), în 2021 am tratat peste 79.000 de litri de deșeuri lichide.

Rețeaua privată de sănătate REGINA MARIA își extinde nivelul de responsabilitate asupra furnizorilor de servicii strategice, care sunt selectați în conformitate cu Procedura de evaluare a furnizorilor, care conține o serie de criterii de calitate și de mediu. În anul 2020, dovada certificării ISO 14001: 2005 „Sistem de management de mediu” a fost solicitată furnizorilor de servicii de curățenie și de

management al deșeurilor periculoase care au deservit spitalele noastre din București.

În plus, în cazul furnizorilor de servicii de spălătorie și curățenie, o cerință specifică se referă la utilizarea redusă a proceselor și substanțelor care pot avea un impact negativ asupra mediului. REGINA MARIA se asigură că furnizorii săi de servicii de management al deșeurilor respectă legislația în vigoare prin intermediul unor audituri specifice.

# Performanțele financiare ale Rețelei private de sănătate REGINA MARIA

## Evoluția și structura veniturilor

Rețeaua privată de sănătate REGINA MARIA a înregistrat o creștere anuală a veniturilor pe fondul creșterii cererii de servicii medicale private și a acțiunilor de consolidare a rețelei.

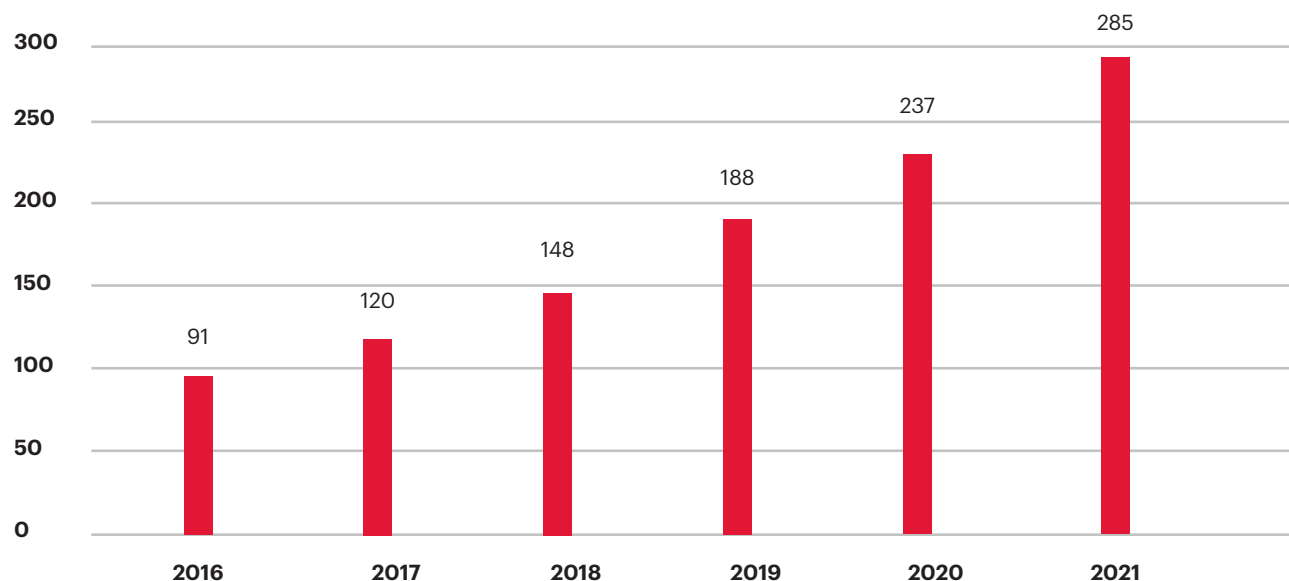
Grupul REGINA MARIA a înregistrat o creștere susținută a veniturilor în intervalul 2016-2021, cu o creștere medie anuală de peste 25%.

Această dinamică este efectul atât al creșterii organice, cât și al politicii de investiții și achiziții din ultimii ani, prin care REGINA MARIA și-a consolidat prezența la nivel național.

Cea mai importantă componentă a veniturilor a fost reprezentată de plățile directe de la pacienți, cu aproximativ 65% din totalul veniturilor în 2021.

Un alt segment important este reprezentat de vânzările corporate (abonamente medicale), de aproximativ 24% din totalul veniturilor în 2021 și doar 11% din venituri au fost decontări de la Casa Națională de Asigurări de Sănătate.

### Evoluția veniturilor (milioane EUR)



Rețeaua privată de sănătate REGINA MARIA și-a mărit treptat prezența la nivel național, acoperind mai mult de jumătate din cele 41 de județe ale României prin rețeaua proprie de unități, oferind în același timp servicii în toate județele prin intermediul unei rețele de peste 330 de clinici partener.

Drept urmare, gradul de concentrare a veniturilor în București a scăzut treptat în ultimii ani.

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

Există o tendință de scădere a concentrării veniturilor în București, pe măsură ce noi zone ale țării au început să fie incluse în Rețeaua privată de sănătate REGINA MARIA. Astfel, ponderea veniturilor aferente unităților deschise în țară a crescut de la 34% în 2020 la 37% în 2021.

De-a lungul existenței sale, REGINA MARIA și-a construit un portofoliu de clienți stabil, cu un grad foarte ridicat de retenție a clienților.

Portofoliul REGINA MARIA cuprinde peste 7.600 de companii, din sectoare precum: IT & telecomunicații, auto, financiar, asigurări,

comerț cu amănuntul și bunuri de larg consum, transporturi, servicii tehnice și administrative sau producție. 40% din cele mai mari 1.000 de companii din România sunt clienți REGINA MARIA, pe segmentul de abonamente.

## Structura cheltuielilor

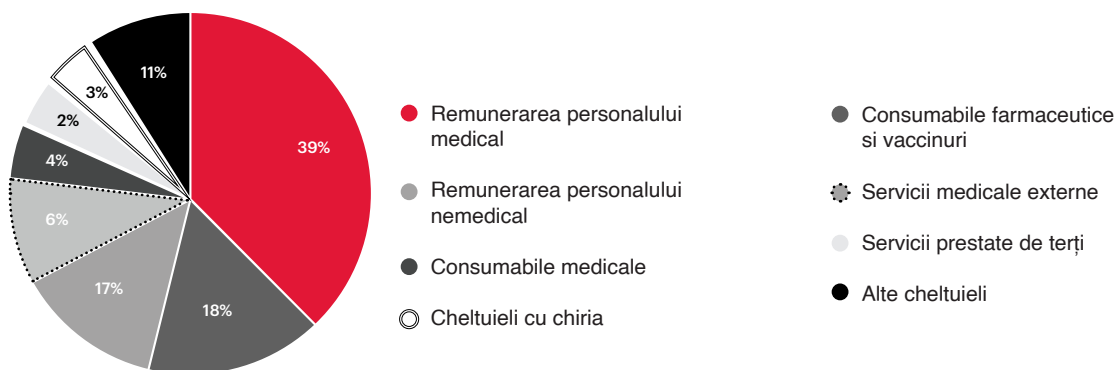
Cele mai mari ponderi în structura cheltuielilor sunt reprezentate de cheltuielile cu personalul și de cheltuielile cu materialele medicale și consumabilele.

Costurile pe personalul (medical și nemedical) reprezintă cea mai mare parte din totalul cheltuielilor operaționale în 2021, în valoare de 59%.

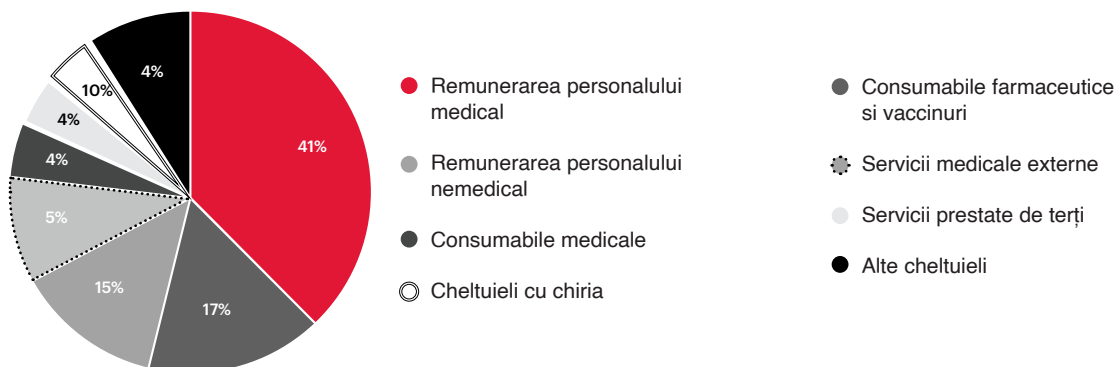
A doua cea mai mare categorie de cheltuieli este reprezentată de consumabilele medicale, cu un procent de 15% din totalul cheltuielilor în 2021, în timp ce cheltuielile cu chiria reprezintă aproximativ 5% din totalul cheltuielilor operaționale.

Cele mai multe dintre spațiile în care funcționează REGINA MARIA sunt închiriate de la terți.

2020



2021



În cadrul REGINA MARIA, achizițiile se fac pe baza unor proceduri clar stabilite, menite să asigure standardele de calitate impuse furnizorilor. REGINA MARIA dispune de o procedură de achiziții care cuprinde o serie de criterii de performanță acceptabile pentru furnizorii săi și care este urmată în procesul de achiziție de produse sau servicii.

Procedura de achiziții acoperă toate cele trei faze ale procesului:

- identificarea nevoilor
- selectare și comandă

- recepție și plată

În cazul furnizorilor strategici, REGINA MARIA a instituit un sistem de evaluare anuală a performanțelor furnizorilor. Sistemul de evaluare presupune o viziune integrată, bazându-se pe contribuția tuturor departamentelor implicate (Achiziții, Calitate și Siguranța Pacienților și departamentul beneficiar).

## Amprenta economică a Rețelei private de sănătate REGINA MARIA

Amprenta economică a REGINA MARIA se extinde dincolo de efectele direct observabile pe baza cifrelor raportate de companie. Fiecare loc de muncă creat de REGINA MARIA determină apariția a altor două locuri de muncă în economia națională.

## Lanțul de aprovizionare al REGINA MARIA



Sectoarele de activitate din aval (serviciile REGINA MARIA reprezintă consum intermediar în special pentru gospodării - 32%, dar și pentru sectoare precum: activități imobiliare, producție alimentară, textile, producția de autovehicule, servicii juridice, marketing, arhitectură, comerț cu amănuntul, dezvoltare, licențe și software IT).



Sectoarele de activitate din amonte (furnizorii REGINA MARIA, achizițiile de la acești parteneri constituie consum intermediar pentru prestarea de servicii medicale: furnizare de medicamente, consumabile, reactivi de laborator - comerț, producție alimentară, medicamente, textile - producție, servicii de transport și depozitare, dezvoltare, licențiere și software IT etc.).

## Efecte directe, indirecte și induse

**Venituri  
suplimentare  
generate în  
România**

O cifră de afaceri de 1 euro realizată de REGINA MARIA generează o cifră de afaceri de 6,5 euro în întregul lanț valoric, datorită efectelor indirecte și induse.

**Valoare adăugată  
brută**

O valoare adăugată directă de 1 euro produsă de REGINA MARIA generează o valoare adăugată brută de 2,4 euro în economia românească.



### Locuri de muncă suplimentare

Fiecare 1 milion de euro din cifra de afaceri a REGINA MARIA generează 74 de locuri de muncă în economia românească, inclusiv în sectorul medical.

### Presiune redusă asupra sistemului public de sănătate

Activitatea REGINA MARIA duce la scăderea presiunii asupra sistemului public de sănătate determinat de cheltuielile asociate cu serviciile decontabile pentru care nu s-au făcut decontri de la Casa Națională de Asigurări.

## Impactul direct al Rețelei private de sănătate REGINA MARIA asupra economiei României

6.768 RON

În 2021, salariul mediu lunar în cadrul REGINA MARIA a fost de 6.768 lei, mai mare decât salariul mediu brut lunar la nivel național (5.779 lei).

5.228 de locuri de muncă

REGINA MARIA a generat oportunități de ocupare a forei de muncă la un nivel salarial mediu competitiv. La finalul anului 2021, REGINA MARIA avea aproximativ 5.200 de angajați.

1 loc de muncă generează 2 locuri de muncă suplimentare

Fiecare loc de muncă creat de REGINA MARIA duce la crearea a alte 2 locuri de muncă în economia românească.

# Tabelul de conținut GRI

Indicatori GRI	Descrierea indicatorului	Pagină / Observații
<b>GRI 102 - INFORMAȚII GENERALE - 2016</b>		
<b>Profilul Rețelei private de sănătate REGINA MARIA în România</b>		
GRI 102-1	Numele organizației	1
GRI 102-2	Activități, mărci, produse și servicii	7
GRI 102-3	Adresa sediului central	11
GRI 102-4	Localizarea operațiunilor	15
GRI 102-5	Structura de proprietate și forma juridică	4-7
GRI 102-6	Piețele deservite	15
GRI 102-7	Mărimea organizației	14-15
GRI 102-8	Informații privind angajații și alți lucrători	30
GRI 102-9	Lanțul de aprovizionare	14, 47-48
GRI 102-10	Modificări semnificative ale organizației și ale lanțului de aprovizionare	N.A.
GRI 102-11	Principiul precauției	43
GRI 102-12	Inițiative externe	19-20, 37-42
GRI 102-13	Afilieri	37-38
<b>Strategie</b>		
GRI 102-14	Declarația celui mai înalt decident	8-9
GRI 102-15	Impacturi, riscuri și oportunități cheie	48-49
<b>etică și integritate</b>		
GRI 102-16	Valori, principii, standarde și norme de comportament	18
GRI 102-17	Mecanisme pentru consiliere și preocupări legate de etică	16-17
<b>Governanță</b>		
GRI 102-18	Structura de guvernare	16-17
GRI 102-19	Delegarea autorității	16
GRI 102-22	Componenta celui mai înalt organism de guvernare și a comitetelor sale	16-17
<b>Implicarea părților interesate</b>		
GRI 102-40	Lista grupurilor de părți interesate	11
GRI 102-41	Contracte colective de muncă	N.A.
GRI 102-42	Identificarea și selectarea părților interesate	10
GRI 102-43	Abordarea pentru implicarea părților interesate	10
GRI 102-44	Principalele teme și preocupări semnalate	13

## Indicatori GRI

## Descrierea indicatorului

## Pagină / Observații

### Practica de raportare

GRI 102-45	Entități incluse în situațiile financiare consolidate	14
GRI 102-46	Definirea conținutului raportului și a limitelor temelor	Romania
GRI 102-47	Lista temelor materiale	13
GRI 102-48	Actualizări ale informațiilor din rapoartele anterioare	N.A.
GRI 102-49	Modificări ale practicii de raportare	10
GRI 102-50	Perioada de raportare	10
GRI 102-51	Data celui mai recent raport	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	50
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, costuri sau cheltuieli rezultate din utilizarea informațiilor furnizate în acest raport.

### GRI 103 - ABORDAREA DE MANAGEMENT - 2016

GRI 103-1	Explicarea temei materiale și a limitelor acesteia	16, 19, 21, 29, 37, 43, 46
GRI 103-2	Abordarea de management și componentele acesteia	16, 19, 21, 29, 37, 43, 46
GRI 103-3	Evaluarea abordării de management	16, 19, 21, 29, 37, 43, 46

### GRI 201 - PERFORMANȚA ECONOMICĂ - 2016

GRI 201-1	Valoarea economică directă generată și distribuită	46-49
-----------	--	-------

Indicatori GRI	Descrierea indicatorului	Pagină / Observații
<b>GRI 202 - PREZENȚA PE PIAȚĂ - 2016</b>		
GRI 202-1	Rate salariale standard de intrare, în funcție de gen, comparativ cu salariul minim local	48-49
<b>GRI 203 - IMPACT ECONOMIC INDIRECT - 2016</b>		
GRI 203-1	Investiții în infrastructură și servicii sprijinite	14-15
GRI 203-2	Impact economic indirect semnificativ	48-49
<b>GRI 205 - ANTICORUPȚIE - 2016</b>		
GRI 205-2	Comunicare și formare cu privire la politicile și procedurile anticorupție	16-17
GRI 205-3	Incidente de corupție confirmate și măsuri corective	17
<b>GRI 206 - COMPORTAMENT ANTICONCURENȚIAL - 2016</b>		
GRI 206-1	Măsuri legale cu privire la comportamentul anticoncurențial, antitrust și de monopol	17
<b>GRI 302 - ENERGIE - 2016</b>		
GRI 302-1	Consumul de energie în cadrul organizației	44
<b>GRI 303 - APĂ ȘI EFLUENȚI - 2018</b>		
GRI 303-1	Interacțiuni cu apa ca resursă comună	43-44
GRI 303-2	Gestionarea impacturilor legate de evacuarea apei	43-44
GRI 303-4	Apa deversată	44
GRI 303-5	Consumul de apă	44

Indicatori GRI	Descrierea indicatorului	Pagină / Observații
<b>GRI 306 - DEȘEURI - 2020</b>		
GRI 306-1	Generarea de deșeuri și impactul semnificativ al acestora	43-45
GRI 306-2	Gestionarea impactului semnificativ al deșeurilor	43-45
GRI 306-3	Cantitatea de deșeuri generată	45
GRI 306-4	Cantitatea de deșeuri redirectionată de la eliminare	45
GRI 306-5	Cantitatea de deșeuri direcționată spre eliminare	45
<b>GRI 307 - CONFORMAREA CU REGLEMENTĂRILE DE PROTECȚIE A MEDIULUI - 2016</b>		
GRI 307-1	Nerespectarea legilor și reglementărilor de mediu	În perioada de raportare, organizației nu i s-au aplicat amenzi sau sancțiuni.
<b>GRI 401 - OCUPAREA FORȚEI DE MUNCĂ</b>		
GRI 401-1	Angajați noi și fluctuația de personal	30
GRI 401-3	Concediu de creștere a copilului	33
<b>GRI 403 - SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA ÎN MUNCĂ - 2018</b>		
GRI 403-1	Sistemul de management al sănătății și securității în muncă	33
GRI 403-6	Promovarea sănătății lucrătorilor	18, 33
GRI 403-9	Accidente de muncă soldate cu răni	33
<b>GRI 404 - FORMARE ȘI EDUCAȚIE - 2016</b>		
GRI 404-1	Număr mediu de ore de formare pe an per angajat	33
GRI 404-3	Procentul angajaților care beneficiază de programe de evaluare periodică a performanței și evoluției carierei	36
<b>GRI 405 - DIVERSITATE ȘI EGALITATE DE ȘANSE - 2016</b>		
GRI 405-1	Diversitatea structurilor de conducere și a angajaților	16-17

Indicatori GRI	Descrierea indicatorului	Pagină / Observații
<b>GRI 406 - NEDISCRIMINARE - 2016</b>		
GRI 406-1	Incidente de discriminare și acțiuni corective	34
<b>GRI 407 - LIBERTATEA DE ASOCIERE ȘI NEGOCIERI COLECTIVE - 2016</b>		
GRI 407-1	Operațiuni și furnizori unde dreptul la asociere și negociere colectivă este supus unor riscuri	Nu se aplică
<b>GRI 408 - MUNCA PRESTATĂ DE COPII - 2016</b>		
GRI 408-1	Operațiuni și furnizori cu un risc semnificativ de incidente de muncă prestată de copii	Nu se aplică
<b>GRI 409 - MUNCĂ FORȚATĂ SAU OBLIGATORIE - 2016</b>		
GRI 409-1	Operațiuni și furnizori cu un risc semnificativ de incidente de muncă forțată sau obligatorie	Nu se aplică
<b>GRI 412 - EVALUAREA RESPECTĂRII DREPTURILOR OMULUI - 2016</b>		
GRI 412-1	Operațiuni care au făcut obiectul evaluărilor respectării drepturilor omului sau evaluărilor de impact	Modul de organizare a activității în cadrul Rețelei private de sănătate REGINA MARIA are în vedere respectarea drepturilor omului indiferent de situația specifică.
<b>GRI 413 - COMUNITĂȚI LOCALE - 2016</b>		
GRI 413-1	Operațiuni care au implicat comunitățile locale, evaluări ale impactului avut și programe de dezvoltare	37-42



REGINA MARIA  
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE