



REGINA MARIA
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE

Raport de sustenabilitate

2019





CUPRINS

2	Evoluția noastră în 25 de ani
7	Mesajul directorului general
8	Despre raportul nostru
9	Despre noi. Profilul Rețelei de sănătate REGINA MARIA
15	Investim în performanță
21	Dezvoltarea durabilă, un principiu de la care nu ne abatem
22	Excelența serviciilor noastre
29	Premii
30	Performanța noastră de mediu
31	Tabelul de conținut GRI



Evoluția noastră în 25 de ani

○ 30 Noiembrie 1995

Centrul Medical Unirea, un nou nume pe piața serviciilor medicale private!
Începutul a fost un cabinet de cardiologie într-un apartament în Piața Unirii, fondat de Dr. Wargha Enayati.

○ 1996

Suntem primul furnizor de servicii medicale private care a introdus conceptul de abonamente medicale.
Astăzi, avem un portofoliu de peste 300.000 de abonamente, care cuprind de la medicina muncii, medicina de familie, medicina primară, servicii pre-spitalicești, tratamente în ambulatoriu până la sisteme de urgență și spitalizare.

○ 1999

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

○ 2001

Deschidem două noi clinici — **CMU Enescu** și **CMU Opera Center**.
Tot 2001 a fost și anul dezvoltării proiectului **CMU Net**, rețeaua națională de parteneri care a depășit în prezent 180 de clinici din întreaga țară.

○ 2004

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

○ 2005

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

○ 2006

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



○ 2008

Anul investițiilor. Extinderea CMU în afara Bucureștiului.

Primul pas, achiziționarea **Centrului Medical 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 integral parte din rețeaua de sănătate sub denumirea de Banca Centrală de Celule Stem REGINA MARIA, în timp ce rețeaua proprie de laboratoare se numește Divizia Laboratoare Clinice REGINA MARIA.

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

○ 2012

Se deschide **Spitalul REGINA MARIA Băneasa**, cel mai mare spital dedicat în totalitate sănătății mamei și copilului. Maternitatea din cadrul spitalului a fost desemnată anul trecut "cea mai bună maternitate", conform studiului de Brand Performance derulat de Millward Brown în octombrie-noiembrie 2014, în sistemul medical privat.

○ 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 aplicanți.

○ 2015

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

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

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



○ 2016

Anul 2016 începe cu trei evenimente importante:

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

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

Am împlinit 20 de ani de la introducerea abonamentelor corporate.

○ 2017

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

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

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

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

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

Și 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 **laboratorul 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 Aviatiei, 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. Birsășteanu 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 Premièrè 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.

Am ajuns, astfel, la:

135 de locații proprii



8 spitale



4 centre de spitalizare de zi



4 maternități



Și peste 5.500 de nașteri



10 campusuri medicale



25 de centre de imagistică



25 de laboratoare de analize



70 de puncte de recoltare



311 de clinici partenere



Dar toate acestea nu ar fi fost posibile fără o echipă dedicată și ambițioasă, formată în prezent din peste 7.000 de angajați și colaboratori, toți având aceeași misiune — **grija autentică față de oameni.**



Mesajul directorului general

Dragi prieteni, colaboratori și parteneri,

Cu mare bucurie vă prezint primul raport de sustenabilitate publicat de Rețeaua de sănătate REGINA MARIA, care răspunde cerințelor dumneavoastră, în calitate de părți interesate. Ne dorim să fim transparenți și să vă facem cunoscută, pe lângă serviciile medicale excepționale cu care v-am obișnuit, și performanța noastră din sfera sustenabilității. Ne propunem să prezentăm performanța noastră de sustenabilitate an de an și să facem cunoscute cele mai semnificative date despre impactul activității noastre în domeniile social, de mediu și economic demonstrând angajamentul și contribuția noastră la dezvoltarea durabilă a societății în ansamblu.

Pentru că ne pasă de oameni în mod autentic, facem eforturi susținute pentru a adăuga valoare calității vieții profesioniștilor, pacienților și comunităților în care activăm, generând efecte care se reflectă la nivel național și chiar internațional. Din aceste motive am continuat demersurile noastre în a construi un sistem medical durabil, orientat spre viitor și am dezvoltat parteneriate strategice cu unele dintre cele mai mari centre de cercetare în domeniul sănătății.

Aționăm conduși de credința că pacientul trebuie să fie în centrul preocupărilor noastre și că doar așa îi putem oferi experiențe pozitive memorabile. Preocuparea noastră principală este oferirea de servicii medicale excelente, iar pentru a asigura premisele acestui deziderat investim continuu în creșterea nivelului de competențe ale colaboratorilor și angajaților noștri. Prin Academia noastră de asistenți medicali identificăm și atragem absolvenți cu potențial ridicat. Aceștia parcurg un proces complet de învățare, de la pregătire teoretică, la simulare prin executarea unor manevre în Centrul de Training și apoi, după un număr corect de iterații, direct pe pacient, și până la practica pe echipamentele din secțiile medicale - de la EKG și defibrilator până la aparate complexe; după evaluare, absolvenții selectați sunt repartizați în cadrul rețelei.

În semn de recunoștință pentru medicii de excepție din România, Rețeaua de sănătate REGINA MARIA a creat CLUBUL REGAL AL MEDICILOR, o inițiativă medicală sub patronajul Casei Regale a României. Clubul, creat ca un cadru stimulat și recompensatoriu, își propune să reunească elitele medicale pentru a contribui la susținerea dezvoltării și profesionalismului serviciilor de sănătate din România.

În același timp rămânem dedicați reducerii impactului pe care îl avem asupra mediului prin investiții majore în echipamente medicale ultraperformante, cu consum redus de energie, în sisteme inteligente de management al consumului de energie în toate clinicile și spitalele noastre și căutăm permanent noi tehnologii curate pentru tratarea deșeurilor generate.

Împreună cu echipa de management rămânem dedicați obiectivelor care să ne asigure o dezvoltare durabilă pe termen lung, în acord cu obiectivele de creștere a afacerii și ne propunem să activăm cu responsabilitate față de societate și mediu.

Fady Chreih

Director General Rețeaua de sănătate REGINA MARIA





Despre raportul nostru

Raportul de Sustenabilitate al Rețelei de sănătate REGINA MARIA este elaborat urmărind îndeaproape Standardele **Global Reporting Initiative (GRI)** Opțiunea Core și prezintă performanța noastră nefinanciară realizată în perioada 1 ianuarie 2019 – 31 decembrie 2019. Partenerul nostru în realizarea acestui raport este Ernst & Young SRL, Departamentul de Schimbări Climatice și Sustenabilitate. 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.

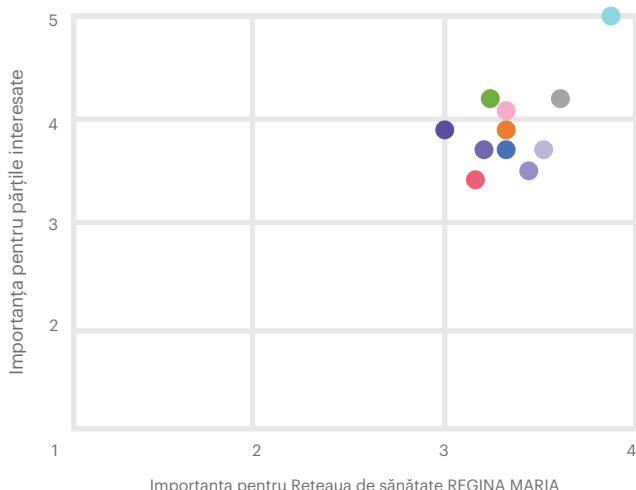
Obiectivul principal al raportului este de a fi transparent față de părțile interesate și de a răspunde cerințelor din ce în ce mai exigente ale acestora. Am pregătit acest raport urmărind standardele GRI identificate ca fiind importante pentru părțile interesate, atât interne, cât și externe, care au fost implicate în procesul de definire a conținutului raportului.

Identificarea aspectelor relevante pentru Rețeaua de sănătate REGINA MARIA, punctul central al Standardelor GRI, a fost realizată prin implicarea părților interesate. Pentru determinarea aspectelor cu potențial de a fi materiale, au fost analizate Standardele GRI și rapoarte de sustenabilitate elaborate de alte companii similare.

Un număr semnificativ de părți interesate au fost invitate să participe în procesul de determinare a celor mai importante subiecte de sustenabilitate, prin completarea unui chestionar on-line. În acest mod au fost consultați acționari, angajați, clienți, autorități de reglementare, furnizori, contractori, consultanți, ONG-uri și asociații, analiști financiari. Fiecare temă propusă în cadrul chestionarului a fost evaluată cu valori cuprinse între 1 (nerelevant) și 5 (foarte relevant). În urma ponderării răspunsurilor primite din exteriorul și interiorul Rețelei de sănătate REGINA MARIA, corelat cu răspunsurile primite din partea top managementului, a fost determinată importanța fiecărei teme de sustenabilitate analizate. Dintre acestea, temele care au obținut punctaj mai mare de 4 au fost considerate relevante pentru a fi incluse în Raportul nostru de Sustenabilitate. Astfel, un număr de 4 teme materiale au fost identificate și incluse în Raportul de Sustenabilitate al Rețelei de sănătate REGINA MARIA pentru perioada de raportare 1 ianuarie - 31 decembrie 2019, acestea fiind prezentate în matricea de materialitate alăturată. În plus față de temele identificate, am inclus în raportul nostru 3 teme suplimentare, pentru a furniza părților interesate și publicului larg informații valoroase despre performanța noastră de sustenabilitate.

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

Matricea de materialitate



Lista temelor materiale

- Calitatea serviciilor oferite și siguranța pacienților
- Respectarea reglementărilor legale și etica în afaceri
- Aspecte legate de mediul înconjurător
- Formarea și dezvoltarea profesională
- Asigurarea diversității, incluziunii și protecției drepturilor omului la locul de muncă
- Performanța economică
- Impactul economic pozitiv indirect



Despre noi. Profilul Rețelei de sănătate REGINA MARIA



REGINA MARIA

REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE

- Rețeaua de sănătate REGINA MARIA este alcătuită dintr-un grup de companii subsumate CMU1, deținut de fondul de investiții Mid Europa Partners încă din anul 2015.
- Am crescut continuu, putând astăzi să ne mândrim cu dublarea numărului de angajați și colaboratori în ultimii 5 ani precum și cu deschiderea de noi centre prin investiții greenfield dar și prin achiziția de alte clinici și spitale din toată țara.
- Ne-am dezvoltat organic și am răspuns prompt nevoilor identificate în diferite zone ale țării, clinicile au fost dotate cu echipamente ultraperformante și astfel am rămas 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.
- Susținem antreprenorii români prin achiziția de bunuri și servicii de la aceștia, creând astfel valoare și în afara Rețelei de sănătate REGINA MARIA. Doar în anul 2019 am achiziționat produse și servicii de la furnizori locali în valoare de aproximativ 65 milioane lei.
- De asemenea, în ultimul an am realizat investiții de aproape 20 milioane euro și am susținut comunitățile locale prin crearea de noi locuri de muncă în toată țara.
- Prin taxele și contribuțiile plătite la bugetul de stat și la bugetele locale, am susținut economia României în anul 2019 cu mai mult de 27 milioane euro. În perioada de raportare, Rețeaua de sănătate REGINA MARIA a înregistrat venituri totale de 188 milioane euro.



În anul 2019
am realizat peste:



14.000 intervenții chirurgicale



5.500 nașteri



135.000 segmente imagistică RMN&CT



8.300.000 teste de laborator

Cu prezență în aproape toată țara, avem în portofoliu:

45 Policlinici

311 Clinici partenere

10 Campusuri medicale

8 Spitale

4 Centre de spitalizare de zi

4 Maternități

25 Centre de imagistică

25 Laboratoare medicale

1 Banca de celule stem

REGINA MARIA în România





Rețeaua de sănătate REGINA MARIA este operatorul de servicii medicale private cu cea mai mare acoperire din țară, oferind servicii medicale excepționale celor 600.000 de abonați de tip corporate și individuali care îi trec anual pragul.

SCOPUL NOSTRU PRINCIPAL este să stabilim cel mai înalt standard în serviciile medicale private din România, bazându-ne pe cei mai buni medici, printr-un sistem robust, însușit de respect și grijă pentru oameni.

ÎN CEI 25 ANI DE EXPERIENȚĂ PE PIAȚA SERVICIILOR MEDICALE, am învățat că încrederea pacienților noștri se câștigă în fiecare zi, cu fiecare experiență personală, și, de aceea, împlinim promisiunea de a respecta cele mai înalte standarde profesionale. Suntem aici pentru a construi o rețea de sănătate care să arate comunității în care trăim că ne pasă de oameni în mod autentic.

ANVERGURA Rețelei de sănătate REGINA MARIA este determinată de conduita fiecărui angajat și colaborator care, prin fiecare acțiune mică sau mare, ne ajută să fim prima opțiune a pacienților noștri pentru multe din specializările oferite. Astăzi valorile care ne unesc sunt reflectate în toate acțiunile și deciziile pe care le luăm în relația cu pacienții, clienții, colegii și partenerii noștri de business.

VALORILE FUNDAMENTALE ale Rețelei de sănătate REGINA MARIA sunt:

**Impact
în viața
oamenilor**

**Grija
autentică
pentru
oameni**

**Colaborare
antrepreno-
rială**

Integritate

**Învățare
continuă**



CE ÎNSEAMNĂ ACESTE VALORI PENTRU REGINA MARIA

Impact în viața oamenilor

Un privilegiu care ne onorează este șansa de a schimba viața oamenilor prin serviciile extrem de personale pe care le oferim. De aceea depunem fără ezitare eforturi și facem lucrurile într-o manieră diferită, astfel încât interacțiunea cu pacienții, clienții și colegii noștri să fie de fiecare dată excepțională și să creeze o experiență memorabilă pozitivă.

Angajamentul pe care l-am luat față de pacienții noștri și față de societate în întregimea ei este să construim un sistem medical durabil, impunând cel mai înalt standard în serviciile medicale private din România, să devenim o inspirație pentru cei din jur.

Cu pasiune, ne reinventăm în fiecare zi, transformându-ne și îmbunătățindu-ne atât pe noi, cât și serviciile noastre, rămânând deschiși spre inovare atunci când soluțiile existente sunt limitate.

Colaborare antreprenorială

FACEM LUCRURILE SĂ SE ÎNTÂMPLE.

Suntem mândri de afacerea pe care împreună am construit-o, suntem „Parteneri”, ne pasă de viitorul nostru și investim în el. Conștientizăm că succesul echipei și al companiei este în mâinile noastre, ale fiecăruia dintre noi, că putem influența lucrurile și mediul în care lucrăm și facem eforturi în acest sens. Credem cu tărie că spiritul de inițiativă, creativitatea, perseverența și responsabilitatea asumată ne vor diferenția de competiție.

Ne dorim ca fiecare dintre noi să demonstreze o abordare pozitivă și constructivă în orice situație. Suntem liberi să inovăm și să propunem soluții noi la problemele vechi. Înțelegem că activitatea pe care o desfășurăm nu poate fi realizată decât prin colaborare și credem în rezolvarea problemelor prin negociere colaborativă, nu prin impunere. Înțelegem că o colaborare eficientă depășește limitele și obiectivele/interesele echipei noastre și presupune colaborare cu celelalte echipe din cadrul companiei, dar și deschidere către obiectivele/interesele acestora.

Suntem responsabili și autonomi pe sarcinile pe care le avem de făcut dar, în același timp, conștienți de impactul acțiunilor noastre asupra celorlalți.

Grija autentică pentru oameni

OMUL și starea de bine a omului se află în centrul tuturor demersurilor noastre. Relațiile noastre cu pacienții se creează în momente în care aceștia se simt vulnerabili și au nevoie de sprijinul nostru atât din punct de vedere medical, cât și uman. Fiind pe deplin conștienți de acest fapt și pentru că ne pasă de oameni în mod real, facem tot ceea ce este posibil pentru a-i ajuta să treacă peste momentele dificile.

Pentru noi, binele oamenilor, fie ei pacienți, clienți sau colegi, este un scop primordial, iar de aceea este important să îi facem să se simtă cât mai confortabil și să înțeleagă că ne pasă autentic de fiecare în parte.

Credem cu tărie într-o abordare empatică, punându-ne permanent în locul pacientului, clientului, colegului și încercăm să-i înțelegem așteptările și nevoile. Prin ascultare activă și concentrându-ne atenția pe nevoile pacientului, clientului, colegului, devenim mai buni în a răspunde și în a găsi soluții potrivite pentru fiecare.

Umanitatea și abilitatea de a avea soluții imediate și personalizate pentru fiecare pacient și fiecare client prevalează de fiecare dată pentru că ne tratăm pacienții, clienții și colegii așa cum ne-am dori noi să fim tratați, menținând un comportament profesionist față de fiecare om cu care interacționăm.



Integritate

NE ASUMĂM RĂSPUNDEREA ȘI NE RESPECTĂM CUVÂNTUL DAT.

Rețeaua de sănătate REGINA MARIA menține un comportament etic și responsabil pe care îl promovează în toate relațiile pe care le-a stabilit și acordă o importanță deosebită promisiunilor și angajamentelor luate față de toți partenerii săi, fie aceștia pacienți, clienți sau cadre medicale.

Asumarea responsabilității de fiecare dintre noi pentru toate acțiunile și deciziile luate reprezintă nu doar un deziderat, ci este un principiu care ne ghidează în munca noastră în fiecare zi. Relațiile interumane joacă un rol cheie în dezvoltarea noastră, astfel că punem foarte mare accent pe echitate și adevăr, câștigând încrederea pacienților noștri prin cea mai înaltă calitate a serviciilor și cu ajutorul celor mai buni medici, nu prin exagerarea și deformarea realității.

Este foarte important pentru noi să spunem adevărul, să acționăm corect, cinstit, respectând toți oamenii, regulile interne și legea și ne comportăm egal și cu aceeași grijă față de toți oamenii, astfel că în anul 2019 nu s-au dispus sancțiuni împotriva companiei.

Învățare continuă

MAI BUNI DECÂT IERI, ÎN ORICE PROIECT NOU, DAR ȘI OFERIND SUPTOR CELOR MAI PUȚIN EXPERIMENTAȚI. Pentru noi este vital să învățăm în permanență, să devenim mai buni, în fiecare zi. La baza obiectivelor noastre se află dorința fiecărui angajat și colaborator de a se autodezvolta, de a încerca în permanență să învețe din propria experiență și din experiența celor din jur, iar împărtășirea cunoștințelor este un model esențial de comportament în REGINA MARIA. Organizația oferă numeroase oportunități și acces la surse de învățare atât formale cât și informale, deoarece credem că doar prin perfecționarea continuă putem să ne îndeplinim misiunea asumată de toată echipa REGINA MARIA. Ne implicăm în societate dincolo de granițele companiei și am pus bazele unui parteneriat cu Universitatea Titu Maiorescu din București, pentru crearea de secții clinice în care să se desfășoare stagii de practică pentru studenții universității.

Rămânem dedicați misiunii asumate de a oferi pacienților noștri servicii de cea mai bună calitate, diversificăm în permanență serviciile oferite și investim continuu în dotarea clinicilor și spitalelor noastre în echipamente medicale ultraperformante, de ultimă generație, doar în ultimii 2 ani investind în acestea peste 17 milioane euro.

Ne-am transformat permanent pentru a veni în întâmpinarea nevoilor pacienților noștri și pentru că știm că timpul este cea mai valoroasă resursă de care dispunem, am dezvoltat aplicații software prin care utilizatorul are acces la istoricul său medical — consultații, analize, intervenții etc. (realizate în cadrul rețelei), precum și posibilitatea de a face programări online inclusiv utilizând dispozitive mobile. De asemenea, prin intermediul aplicației, pacienții au

la dispoziție funcții cum ar fi setarea unei alerte pentru a le aduce aminte că este timpul să ia o anumită pastilă, pot selecta medicii preferați și pot găsi cele mai apropiate policlinici și spitale REGINA MARIA.

În același timp avem grijă de datele pacienților noștri și oferim o serie de instrumente care să le permită control deplin asupra propriilor date cu caracter sensibil dar și asupra celor administrative. În contul propriu, disponibil pe orice tip de telefon, tabletă sau PC, fiecare pacient poate analiza modul în care datele sale cu caracter personal vor fi prelucrate precum și drepturile asupra propriilor date, acordurile electronice cu privire la modul în care se desfășoară comunicarea din REGINA MARIA și pacient; pacientului îi este oferită posibilitatea de a descărca documentele medicale din dosarul medical sau poate salva documente cu caracter medical emise de orice organizație în evidențele organizației ce constituie dosarul medical al pacientului; de asemenea are posibilitatea de a se programa on-line sau de a achita serviciile on-line. Deși amabilitatea și profesionalismul personalului din recepțiile Rețelei de sănătate REGINA MARIA sunt foarte apreciate de pacienții noștri, respectăm și înțelegem valoarea timpului personal, astfel că am dezvoltat aplicația software Self-Check-In prin care pacientul activează programarea și este ghidat către cabinetul medicului care îl așteaptă.

Oferim servicii complete și integrate, care acoperă toate posibilele nevoi medicale ale pacienților care ne-au acordat încrederea. Astăzi deservim aproape 600.000 de abonați prin servicii care cuprind medicina muncii, medicină primară, servicii pre-spitalicești, tratamente în ambulatoriu până la sisteme de urgență și spitalizare.



1st

PREMIERE ÎN REȚEAUA REGINA MARIA

Spitalul Băneasa

- Am tratat în premieră în România spina bifidă prin chirurgie fetală deschisă împreună cu o echipă de neurochirurghi de renume de la Brain Institute.
- Centrul Fetal Băneasa - singurul centru fetal din România unde se efectuează operații de chirurgie fetală deschisă pentru meningocel și mielomeningocel (spina bifidă)
- Prima operație intrauterină de hernie diafragmatică congenitală prin procedura de ocluzie traheală endoluminală fetoscopică (FETO)
- Prima intervenție cardiacă fetală din România – valvuloplastie cu balon efectuată în săptămâna 27 la un făt cu stenoză pulmonară severă
- Prima intervenție chirurgicală realizată la gemeni cu sindromul transfuzor-transfuzat (TTTS)
- Primul copil din țară cu hidrotorax fetal bilateral operat în cadrul spitalului
- Cel mai mic bebeluș, născut în săptămâna 24 de sarcină – 570 g

Banca Centrală de celule STEM

- Primul copil cu autism care a beneficiat de terapie cu propriile celule stem

Ponderas Academic Hospital

- Primul Program Integrat de Chirurgie Minim-invazivă și Robotică din România – 2 roboți da Vinci
- Primul centru de training în chirurgie laparoscopică (STI)

Spitalul Euroclinic

- Primul tratament conservativ al cancerului de col uterin, la o femeie însărcinată în săptămâna a 13-a
- Cel mai în vârstă pacient operat – 98 ani

Self check-in în premieră în România.

Campania „Treaba ta e treaba noastră”

Primul program integrat de screening al cancerului colorectal în România, inițiat în privat — Ponderas Academic Hospital



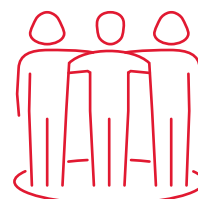
Investim în performanță

Cea mai valoroasă resursă a Rețelei de sănătate REGINA MARIA sunt angajații și colaboratorii săi

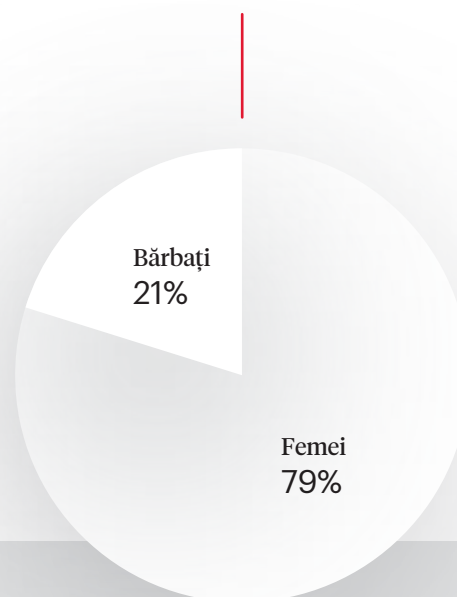
care, prin comportamentul profesionist, orientează întotdeauna organizația spre excelență și contribuie la îndeplinirea în mod eficient a obiectivelor sale de business. Prin devotamentul acestora este asigurată îmbunătățirea continuă a siguranței pacienților săi și creșterea calității serviciilor sale de îngrijire.

De la înființare, conducerea companiei a asigurat un mediu propice pentru atingerea maximului de potențial al fiecărui cadru medical prin numeroase cursuri de pregătire și perfecționare și a îmbunătățit procesele și procedurile de lucru pentru a crește siguranța fiecărui angajat și colaborator.

Fiecare dintre noi, cu entuziasm și motivare, creează prin propria atitudine un mediu pozitiv și sigur, în care serviciile medicale ating excelența. Toți membrii echipelor noastre sunt încurajați să genereze idei “altfel” ce au potențialul de a se transforma în adevărate proiecte de succes. Prin modul de abordare a situațiilor apărute, indiferent de natura acestora, și prin mesajele transmise, echipele noastre găsesc soluții care conferă siguranță și servicii ultraperformante pacienților. Pentru a răspunde cel mai bine nevoilor pacienților care ne-au oferit încrederea, angajații și colaboratorii noștri rămân flexibili și mereu în căutare de soluții eficiente, diferite, inedite, rapide și simple, în acord cu strategia organizației și aplicând procedurile adaptate la fiecare situație specifică.



Angajații și colaboratorii
noștri la sfârșitul anului 2019



Oamenii, resursa noastră cea mai de preț, ne ajută să câștigăm încrederea pacienților, clienților și a colegilor deopotrivă.

Ei reprezintă totodată interfața companiei cu oamenii pe care ne-am angajat să îi protejăm și să îi ajutăm. Sunt în permanență atenți și disponibili la nevoile partenerilor noștri, fie aceștia pacienți, clienți sau colegi și caută în mod real soluțiile potrivite pentru a răspunde și a rezolva nevoile acestora. Rețeaua de sănătate REGINA MARIA încurajează comunicarea deschisă, pozitivă și îndeamnă la calm, baza care oferă contextul găsirii soluțiilor optime de fiecare dată. Printr-o atitudine asertivă, ascultând cu atenție solicitările venite din partea pacienților, clienților sau colegilor, prin întrebări menite să releve starea de lucruri cât mai precis, se obțin informațiile necesare pentru a înțelege complexitatea fiecărei situații în parte.

În cadrul Rețelei de sănătate REGINA MARIA, oamenii sunt mereu disponibili pentru a discuta cu colegii, pentru a-i înțelege și pentru a-i ajuta, acordând atenție solicitărilor acestora. Colaborarea dintre colegi este de importanță crucială pentru toți și pentru îndeplinirea obiectivului comun final. Prin respectul acordat celuilalt și prin abordarea constructivă a unor situații în care există perspective diferite sunt relevate soluții reciproc avantajoase, oferind tuturor celor implicați confortul și mulțumirea importanței propriilor păreri. Echipele noastre se susțin reciproc, acordând importanța fiecărui job în parte, fapt care se reflectă în serviciile excepționale de care beneficiază toți pacienții și clienții noștri.

Integritatea este una din valorile principale asumate de fiecare dintre noi, propagată de fiecare angajat și colaborator. Un comportament cinstit și corect, care respectă încrederea companiei, a colegilor sau a pacienților și clienților, este o caracteristică deosebit de importantă, care nu poate lipsi niciunui membru al echipelor REGINA MARIA. Oamenii noștri respectă legislația aplicabilă și procedurile interne ale companiei, rămânând flexibili și deschiși, capabili să identifice soluții imediate și personalizate nevoilor fiecărui pacient sau client.



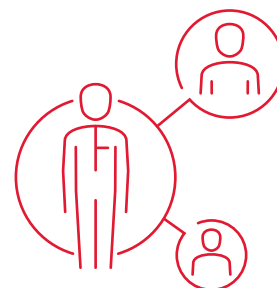
CUM DEMONSTREZI

Învățare continuă la REGINA MARIA?

Apreciem că a învăța continuu este singurul mod în care excelența personală poate fi atinsă, ceea ce contribuie la îndeplinirea misiunii Rețelei de sănătate REGINA MARIA de a oferi experiențe pozitive memorabile tuturor pacienților săi.

Angajații și colaboratorii noștri sunt interesați să se perfecționeze continuu, rămânând devotați valorilor organizației și primesc și oferă deschiși sprijin și informații necesare colegilor pentru a-i ajuta la identificarea acelor zone care pot fi îmbunătățite.

An de an evaluăm performanța fiecărui coleg, iar pentru anul 2019 putem spune cu mândrie că peste 90% dintre angajații și colaboratorii noștri au primit feedback din partea pacienților și colegilor cu care au interacționat. Doar în acest mod transparent și obiectiv avem posibilitatea de a recunoaște și promova oamenii de impact din companie, care, cu grijă pentru oameni și cu integritate, fac tot ce este posibil pentru a crea experiențe memorabile pozitive colegilor, pacienților sau clienților noștri.



Situația angajaților cu obiective stabilite pentru anul 2019 după gen și categorii de angajați.

94,2% Femei**91,6% Bărbați**

Call center	98,7%
Management	93,9%
Personal medical	94,1%
Personal non-medical	92,4%
Angajați din vanzari	95,6%

Fiind guvernați de dorința de a ne îmbunătăți continuu, sub toate aspectele, investim an de an în fiecare om din echipa REGINA MARIA.

Pe parcursul anului 2019 am creat parteneriate cu instituții de mare prestigiu internațional pentru a oferi oamenilor noștri șansa de a învăța de la cei mai buni.

Am organizat numeroase cursuri, traininguri, workshop-uri și multiple evenimente dedicate fiecărui angajat și colaborator, toate eforturile noastre fiind concentrate pe creșterea și dezvoltarea profesională a participanților, dar și pe dezvoltarea abilităților interpersonale pentru a facilita o interacțiune ușoară cu ceilalți.



Angajamentul Rețelei de sănătate REGINA MARIA de a fi în permanență mai buni decât ieri se reflectă în numărul mare de ore de formare de care au beneficiat angajații și colaboratorii săi în cursul anului 2019, cu **22,2% mai mare față de cel din anul 2018**.

Graficele de mai jos prezintă numărul mediu de ore de formare raportate la nivelul întregii companii și al angajaților care au efectuat cursuri de formare, defalcat pe gen și categorii de angajați.

Gen	Raportat la REGINA MARIA	Raportat la angajații formați
Bărbați	4,6 ore	29,4 ore
Femei	7,1 ore	37,3 ore

Categorii de angajați	Raportat la REGINA MARIA	Raportat la angajații formați
Call center	2,2 ore	20,3 ore
Management	8,2 ore	18,3 ore
Personal medical	9,8 ore	47,3 ore
Personal non-medical	3,1 ore	21,1 ore
Angajați din vânzări	2,5 ore	24,4 ore

În cursul anului 2019 angajații și colaboratorii noștri au participat la o **multitudine de traininguri strategice medicale organizate de companie** menite să îmbunătățească performanța profesională a participanților. Cursurile, workshopurile și alte evenimente cu scop de învățare și dezvoltare au avut conținut tehnic, fiind dedicate personalului medical. Câteva exemple de programe sunt prezentate mai jos:

Valori și cultură organizațională în echipele medicale

Basic Life Support

IAAM - Infecții asociate asistenței medicale

IPSG - Îngrijirea pacientului, principala preocupare a asistentului medical

Caremap - importanța planului de nursing în îngrijirea pacientului



Totodată, investim în dezvoltarea personală a cadrelor medicale prin **traininguri strategice non-medicale** care contribuie direct la construirea culturii organizaționale dorite în REGINA MARIA.

Managementul performanței

Rolul managerului în REGINA MARIA

Managementul schimbării - crearea contextului este misiunea ta

Training recrutare - interviu comportamental

Personalul non-medical aflat în recepțiile REGINA MARIA și care are misiunea de a transforma experiența fiecărui pacient al nostru într-una plăcută, memorabilă, au beneficiat pe parcursul anului 2019 de programe dedicate pentru:

Îmbunătățirea comunicării

Gestionarea situațiilor dificile

Suplimentar am oferit tuturor angajaților, indiferent de postul și nivelul ierarhic ocupat, oportunitatea de crește și de a se dezvolta personal și profesional prin programe de:

Management al timpului

Management al conflictului

Maestru în persuasiune și influențare

Productivity skills

În cadrul Academiei de asistenți se desfășoară anual **Programul de Internship pentru Asistenți Medicali Debutanți**.

Acest program cu durata de 2 luni se concentrează pe deprinderea conceptelor teoretice esențiale, pe aplicarea acestora în practică și pe exersarea manualității, precum și pe dezvoltarea abilităților de comunicare cu pacienții și pe relaționare empatică, toate acestea fiind necesare oricărui asistent debutant. În cadrul acestui program, asistenții medicali debutanți au șansa, sub îndrumarea unui asistent cu vastă experiență, de a învăța din cazurile medicale complexe, uneori premiere naționale, gestionate în sistemul nostru medical integrat. Experiența de învățare este facilă și valoroasă, având acces la aparatură ultraperformantă și la noile tehnologii în care investim permanent. În anul 2019 am obținut următoarele rezultate:



ACADEMIA
EUROPEANĂ
PENTRU
ASISTENȚI
MEDICALI

1.203 Aplicați **4** Promoții **16** Traineri

98 Calificați pentru oferte de muncă **57** Absolvenți

57 Asistenți angajați în REGINA MARIA în urma derulării programului

La atingerea obiectivului nostru de a oferi pacienților servicii de cea mai înaltă calitate contribuie semnificativ **infirmierele și menajerele REGINA MARIA**, care urmează:

Programul de Instruire Infirmiere și Menajare

Infirmierele sunt serioase, amabile și foarte atente la detalii, oferind cu promptitudine și implicare îngrijiri pacienților. La o stare de confort sporit al pacienților contribuie și menajere noastre, dedicate muncii lor.

Rețeaua de sănătate REGINA MARIA a desfășurat, prin **Surgical Training Institute (STI)**, singurul institut privat de profil din România, multiple programe dedicate medicilor, pentru dezvoltarea abilităților și tehnicilor chirurgicale avansate. Fiind dotat cu cea mai recentă tehnologie medicală pentru chirurgie, centrul oferă acces la cele mai recente tehnici de chirurgie laparoscopică și tehnici endoscopice.

Cele 17 cursuri organizate în anul 2019 abordează multiple specializări și au atât o componentă teoretică cât și o componentă practică. În cadrul cursurilor realizate în anul 2019:

259 de lectori au predat celor **252** cursanți, care au pus în practică informațiile teoretice acumulate pe un număr de **57** de animale.

În parteneriat cu STI am organizat al XI-ea **Congres Național al Asociației Române pentru Chirurgie Endoscopică** și al XI-ea **Simpozion Național de Chirurgie Bariatrică și Metabolică**.

La succesul celor două evenimente de interes internațional și care aduc informații valoroase celor peste 300 de participanți au contribuit 80 de lectori din România și din străinătate. Prin sesiunile științifice, Masterclass-ul de Chirurgie Robotică, cele două cursuri pre-Congres și al doilea webinar live IFSO-EC, participanții au beneficiat de informații prețioase despre tehnicile de chirurgie minim invazivă.



Clubul Regal al Medicilor, înființat de Rețeaua de sănătate REGINA MARIA își desfășoară activitatea sub **Înaltul Patronaj al Casei Regale a României**, în semn de recunoștință pentru cadrele medicale de excepție din România. Misiunea principală a Clubului este de a sprijini și recompensa evoluția membrilor săi într-un mediu dedicat pasiunii pentru medicină.

Clubul, creat ca un cadru stimulativ și recompensatoriu, își propune să propage noutățile medicale și să faciliteze schimbul de experiență și bune practici între cadrele medicale de elită, contribuind la susținerea dezvoltării și creșterea profesionalismului serviciilor de sănătate din România.





REGINA MARIA a organizat, prin **Clubul Regal al Medicilor**, numeroase evenimente pe care le prezentăm mai jos:

- Conferința Națională a Asistenților Medicali. Ediția a II-a
- Echipa multidisciplinară și managementul sindromului de apnee în somn. Aplicații practice
- Congresul multidisciplinar “Împreună construim excelența”
- Actualități în Hepatitele cronice virale; Actualități în steatoza hepatică nonalcoolică – simpozion pre-Congres
- Sedarea în afara blocului operator – simpozion pre-Congres
- Mai puține infecții (nosocomiale) și mai bine tratate – cum s-ar putea realiza? – simpozion pre-Congres
- Arta diagnosticului și tratamentului în dermatologie. O lume în culori, bazată pe dovezi – simpozion pre-Congres
- Praxis și malpraxis medical: principii de analiză a acuzelor de malpraxis
- Abordări multidisciplinare în tratamentul cancerului de sân
- Comunicarea în pediatrie. Ediția a II-a
- Cancerul de sân – o abordare multidisciplinară
- Boala celiacă – o abordare multidisciplinară
- Cancerul colorectal – repere de diagnostic și tratament
- Fitoterapia rațională aplicată în patologia digestivă pediatrică
- Apneea – o abordare multidisciplinară
- Atelier de senologie multimodal
- Infecțiile respiratorii și ecourile lor la distanță
- Vaccinarea și bolile alergice – aspecte practice

7300 participanți la evenimente; **> 3000** medici, asistente, studenți, biologi și chimiști care participă la conferințele anuale; **1300** membri full-time; **270** sponsorizări; **118** evenimente; **4** conferințe internaționale

Dezvoltarea durabilă, un principiu de la care nu ne abatem

Rețeaua de sănătate REGINA MARIA exercită o bună guvernare corporativă bazată pe colaborarea cu autoritățile, autonomia, flexibilitatea și agilitatea managementului, transparența față de părțile interesate și aplicarea celor mai bune practici, asigurând astfel o reputație de necontestat și creează premisele succesului afacerii noastre.

CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE (CA) este determinat să mențină un comportament etic și responsabil în toate activitățile companiei și promovează aceste principii în toate relațiile pe care le stabilește. Membrii CA au responsabilitatea pentru luarea deciziilor privind modul corect de conducere și creștere al afacerii și de creare de valoare, pe termen lung. Pentru a asigura o perspectivă echilibrată, CA este compus din reprezentanți ai acționarului, Directorul General și 3 medici, cu participarea constantă la ședințe a Directorului Financiar și a Directorului de Operațiuni. Conducerea grupului este direct implicată în procesele de implementare a deciziilor luate de membrii Consiliului de administrație prin Directorul General și prin Directorul de Operațiuni, care coordonează Comitetul de Management și echipa de management operațional. Aspectele ce țin de oamenii noștri sunt gestionate de Comitetul de Resurse Umane. Comitetul Medical Consultativ, alcătuit din medici cu performanțe profesionale impresionante, asigură implementarea celor mai bune practici medicale în acord cu deciziile CA. Persoanele aflate în poziții de conducere a Grupului sunt instruite anual pe subiecte privind comportamentul corect în materie de concurență și antifraudă. Toate aceste eforturi au asigurat în organizație un comportament exemplar, astfel că deși Rețeaua de sănătate REGINA MARIA a fost subiect al unei investigații privind practici incorecte împreună cu alți furnizori de servicii medicale, Societatea a fost singura parte considerată nevinovată.

Dezvoltarea durabilă a companiei noastre, cu focus pe crearea de valoare pe termen lung este reflectată și prin abordarea tranșantă față de actele de fraudă și de corupție, organizația demonstrând **TOLERANȚĂ ZERO** față de aceste aspecte. Prin implementarea celor mai bune standarde de guvernare corporativă și ca răspuns la cerințele exigente ale investitorilor noștri, ne dorim să asigurăm un mediu care să inhibe atât fraudă, cât și corupția. Politicile și procedurile anti-corupție au fost comunicate celor 419 persoane din cadrul echipei extinse de conducere a Grupului, acestea având responsabilitatea de a instrui întregul personal al Rețelei de sănătate REGINA MARIA.

Demersurile noastre au fost încununate de succes, astfel că în anul 2019, în cadrul Grupului nu a fost înregistrat nici un singur incident de corupție. Pentru a continua administrarea eficientă a riscurilor legate de corupție și fraudă ne propunem implementarea unor acțiuni care trebuie întreprinse în scopul prevenirii și detectării rapide a acestor comportamente nocive.

În anul 2019 am derulat un amplu proiect pentru identificarea, analiza și prioritizarea riscurilor de fraudă care a vizat 15 departamente din cadrul REGINA MARIA. Analizele efectuate au relevat riscuri semnificative în patru departamente. Măsuri pentru îmbunătățirea performanței noastre de management al riscului de fraudă au fost implementate rapid, astfel că Politica anti-fraudă aplicabilă la nivelul întregului grup a fost actualizată pe baza matricei de riscuri rezultată în cadrul proiectului, iar procesele la care s-a evidențiat acest risc au fost actualizate. Totodată, conducerea companiei a participat la cursul organizat cu scopul de a reitera principiile fundamentale ale organizației cu privire la aspectele de fraudă, iar 233 de persoane, reprezentând 56% din personalul cu atribuții de conducere, au susținut un curs anti-fraudă desfășurat on-line.

Riscurile de corupție sunt de asemenea administrate eficient chiar și în exteriorul Grupului, iar politicile și procedurile anti-corupție ale Rețelei de sănătate REGINA MARIA sunt comunicate tuturor partenerilor de afaceri. Toate contractele comerciale încheiate cu partenerii noștri de afaceri cuprind o serie de reguli obligatorii, care să prevină săvârșirea actelor de corupție. În plus, în situația în care sunt identificate astfel de acte la terți, REGINA MARIA își rezervă dreptul de a încheia imediat relația cu partenerul respectiv, definitiv.



ExceLENȚA serviciilor noastre

Rețeaua de sănătate REGINA MARIA setează continuu noi standarde de cea mai înaltă calitate și definește nivelul de excelență în domeniul serviciilor de sănătate din România.

Prin investițiile majore în echipamente medicale, softuri și licențe specializate, în clinici și spitale cu mobilă medicală ultramodernă, prin îmbunătățirea continuă a competențelor cadrelor medicale și nemedicale, compania creează cadrul în care pacienții săi se simt confortabil și “pe mâini bune”.

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

Totodată oferim abonamente pentru servicii medicale personalizate de prevenție și tratament atât pentru angajații marilor companii, cât și pentru întreprinderi mici și mijlocii sau persoane fizice. Serviciile medicale integrate acoperă toate nevoile medicale ale pacienților și oferim îngrijire medicală de înaltă calitate. În clinicile noastre oferim servicii medicale în următoarele specialități:

Alergologie și imunologie

Anestezie și terapie intensivă

Boli infecțioase

Cardiologie

Chirurgie cardiovasculară

Chirurgie generală

Chirurgie oncologică

Chirurgie orală și maxilo-facială

Chirurgie ortopedie pediatrică

Chirurgie pediatrică

Chirurgie plastică - microchirurgie reconstructivă

Chirurgie toracică

Chirurgie vasculară

Dermatovenerologie

Diabet zaharat, nutriție și boli metabolice

Endocrinologie

Epidemiologie

Gastroenterologie

Genetică medicală

Geriatrică și gerontologie

Hematologie

Medicină de familie

Medicină de laborator

Medicină generală

Medicină internă

Medicina muncii

Nefrologie

Neonatologie

Neurochirurgie

Neurologie

Neurologie pediatrică

Neuropsihiatrie infantilă

Obstetrică-ginecologie

Oftalmologie

Oncologie medicală

ORL (otorinolaringologie)

Ortopedie și traumatologie

Ortopedie și traumatologie pediatrică

Pediatrie

Pneumologie

Psihiatrie

Psihiatrie pediatrică

Psihologie

Radiologie - imagistică medicală

Radioterapie

Recuperare medicală

Reumatologie

Tehnician

Urologie

În luna mai, 2011, Rețeaua de sănătate REGINA MARIA a primit recunoașterea oficială de furnizor al Casei Regale a României.

Distincția acordată ne onorează și reprezintă o manifestare deosebită a încrederii în calitatea serviciilor noastre.



Prin statut, titlul de furnizor al Casei Regale a României este una dintre cele mai prestigioase recunoașteri a calității serviciilor de pe piața românească. Titlul de furnizor este conferit persoanelor sau companiilor care au asigurat livrarea de bunuri sau servicii către Casa Regală, timp de cel puțin un an. Această distincție dovedește aprecierea calității serviciilor medicale de către Casa Regală și se oferă pe o perioadă de trei ani.

Rețeaua de sănătate REGINA MARIA păstrează cu mândrie acest prețios titlu și astăzi, aproape 10 ani mai târziu de la acordarea titlului.

Rămânem în continuare singurul furnizor de servicii medicale din România cu experiență în obținerea acreditărilor internaționale pentru spitale.

În acest moment, trei dintre cele 7 spitale REGINA MARIA au obținut acreditări din partea unora dintre cele mai renumite și cele mai riguroase organisme de certificare din Europa și din S.U.A.

SRC – S.U.A.

Acreditează cei mai buni chirurghi, medici și profesioniști medicali din lume. Elementele fundamentale ale unei acreditări SRC sunt intrinseci în furnizarea unei îngrijiri sigure și eficiente a pacientului.¹

Joint Commission International (JCI) – S.U.A.

Liderul mondial în acreditările internaționale de sănătate, recunoscut de către Organizația Mondială a Sănătății, pledează pentru promovarea standardelor riguroase de îngrijire și pentru a oferi soluții pentru atingerea performanțelor maxime în peste 100 de țări.²

The Gold Seal of Approval®

Arată devotamentul nostru pentru îmbunătățirea calității și siguranței serviciilor medicale.

IFSO European Chapter – Europa

IFSO este o organizație științifică care reunește chirurghi și profesioniști integrați în sănătate, implicați 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, care 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, cercetare și concepte și pentru a întâlni experții în domeniu.³

¹ www.surgicalreview.org/surgeons/accreditation

² www.jointcommissioninternational.org/en

³ www.ifso.com/about-ifso

GRI 102-10, GRI 102-12

Ponderas Academic Hospital

Prin Ponderas Academic Hospital, Rețeaua de sănătate REGINA MARIA oferă pacienților și cadrelor medicale acces la servicii medicale de înaltă calitate, într-un cadru instituțional de excelență.

Ponderas Academic Hospital a fost inspirat de modele occidentale și a devenit singurul spital din sud-estul Europei căruia i-au fost acordate 6 acreditări internaționale pentru **chirurgia bariatrică și metabolică, chirurgia herniei, chirurgie colorectală, chirurgie ortopedică, chirurgie minim-invazivă**. Garanția calității serviciilor oferite în cadrul spitalului este acordată de acreditările obținute de la SRC și IFSO – EC, unele din cele mai prestigioase organisme de acreditare în domeniul medical.

Oferim pacienților servicii complete de diagnostic și tratament, de la consultări simple în ambulatoriu, până la intervenții chirurgicale complexe. Toți pacienții au acces la servicii medicale moderne, de înaltă calitate și la tratamente personalizate oferite de echipe multidisciplinare.



Robotul daVinci

Ponderas Academic Hospital a lansat Primul Program Integrat de Chirurgie Minim Invazivă și Robotică din România.

Prin folosirea celui mai avansat sistem de chirurgie robotică din lume – **Robotul da Vinci Xi**, oferim o gamă extinsă de intervenții chirurgicale minim-invazive robotice pentru: chirurgie oncologică, chirurgie digestivă, urologie, ginecologie și chirurgie toracică. Medicii noștri au peste 1.000 de operații efectuate prin chirurgie robotică și peste 30.000 de cazuri de chirurgie minim invazivă.

"Robotul" nu operează singur

Robotul da Vinci Xi este un sistem computerizat interpus între chirurg și pacient care crește semnificativ contribuția medicului. Chirurgul - și nu "robotul" - efectuează operația și controlează complet sistemul robotic și procedura chirurgicală. Chirurgul face toate mișcările operatorii, dar cu tehnologie și instrumente care îi permit să vadă mai bine, să controleze instrumentele intuitiv și să opereze dintr-o poziție ergonomică și confortabilă.

Centrul de training REGINA MARIA

Prin Centrul de training REGINA MARIA din cadrul Ponderas Academic Hospital, medici chirurghi din România, dar și din străinătate, au șansa de a participa la cursuri de specialitate cu caracter intensiv, într-un spațiu deosebit, dotat cu instrumentarul necesar pentru operații robotice, operații laparoscopice, intervenții endoscopice, anestezie, dar și operații deschise.

Cursurile sunt atestate de Colegiul Medicilor din România. Acestea de desfășoară cu frecvență lunară în blocul operator al centrului de training, spațiu special amenajat cu șase posturi operatorii complet echipate în săli de operație și de antrenament integrate digital, având la dispoziție sisteme audio-video de transmisie live Full HD 3D din sălile de operație în cele de curs.

Spitalul Băneasa

Spitalul Băneasa, primul spital din România acreditat pentru calitatea și siguranța pacientului de către JCI, are cea mai bună maternitate din sistemul privat românesc.

Sistemul integrat și complex de îngrijire a pacientului, împreună cu echipele de cadre medicale performante, oferă, cu pasiune, îngrijiri și soluții inovative la cele mai înalte standarde, acordând o șansă reală chiar și sarcinilor cu risc.

În Spitalul Băneasa s-au efectuat în premieră pentru România operații extrem de complicate, multe dintre ele efectuate **intrauterin**.



Spitalul Euroclinic

Singurul spital din România acreditat ca Centru de Excelență pentru intervenții ginecologice minim-invazive.

Spitalul Euroclinic, specializat în chirurgia oncologică primară, prin îngrijirea excepțională pe care o asigură pacienților săi, a devenit o alternativă locală a clinicilor din străinătate.

Echipe de profesioniști multi-disciplinare oferă tratament și intervenții chirurgicale la standarde internaționale. În cadrul spitalului au luat naștere **Centrul de Excelență în Chirurgia Ginecologică Minim-Invazivă** și **Centru de Excelență în Patologia Sânelui**, ambele fiind acreditate SRC, fapt care confirmă calitatea de necontestat a serviciilor pe care le oferim.





Spitalul REGINA MARIA Cluj

Noul spital din Cluj reprezintă cea mai mare investiție a Rețelei de sănătate REGINA MARIA din afara Bucureștiului și este un spital multidisciplinar cu servicii medicale integrate.

Prin impresionanta sumă de **15 milioane de euro** investite, oferim condiții superlative de spitalizare și tratament, cu ajutorul cadrelor medicale dedicate muncii lor și a echipamentelor ultraperformante pe care le punem la dispoziția acestora.

Asigurăm pacienților noștri de la consulturi în Ambulatoriu, până la îngrijire în secțiile de Chirurgie generală, Chirurgia vasculară, Maternitate, Neonatologie, Ortopedie, Medicină internă, ATI, Pediatrie.

Prin acest proiect ambițios am creat locuri de muncă pentru aproximativ 300 de cadre medicale și nemedicale și am asigurat tratament pentru 10.000 de pacienți doar în primul an de la inaugurare.

Spitalul REGINA MARIA Brașov

Spitalul REGINA MARIA Brașov a fost inaugurat în 2011, iar până de curând a fost specializat doar în pediatrie și obstetrică-ginecologie.

Odată cu extinderea sa, actuala locație este dispusă pe 6.567,24 m², spitalul oferind servicii integrate, ambulatoriu, imagistică, laborator și spitalizare. Dimensiunea generoasă, organizată pe trei niveluri, găzduiește în plus 3 săli de operații, 3 săli ATI, 32 paturi în regim de spitalizare, un bloc operator nou și unul dintre cele mai performante laboratoare de analize medicale din regiune.

Serviciile medicale disponibile acum în cadrul spitalului acoperă specialitățile: Pediatrie, Obstetrică-ginecologie, Maternitate, Ginecologie, Urologie, Chirurgie (generală, ortopedică, plastică și reparatorie), Neurochirurgie, ORL și Ortopedie.

Departamentul de imagistică al centrului medical a fost completat cu un aparat RMN suplimentar, ultraperformant, cu ajutorul căruia se pot face puncții de sân ghidate RMN, angio RMN periferic și wholebody.



Spitalul Premièrè

După trei ani de prezență în Timișoara, Rețeaua de sănătate REGINA MARIA, își consolidează expertiza medicală prin preluarea spitalului Premièrè, cel mai mare spital privat multidisciplinar din regiunea de vest a țării.

Spitalul Premièrè se remarcă prin înalta pregătire a echipelor medicale, alcătuite din cei mai buni profesioniști din zonă, înalt specializați în obstetrică, chirurgie ginecologică, medicină materno-fetală, ortopedie, neurochirurgie și chirurgie generală. Aici au loc peste 2.500 de intervenții chirurgicale și 1.400 de nașteri în fiecare an.

Endo Institute

REGINA MARIA preia în 2019 și Endo Institute, cel mai mare centru de diagnosticare și tratament a endometriozei din Sud-Estul Europei, singurul centru de management al endometriozei din România acreditat internațional de Liga Europeană de Endometrioză (EEL) ca Centru de Excelență de nivel 3.

Centrul de Excelență Endo Institute reprezintă un garant al calității și al responsabilității asumate în tratarea pacienților care suferă de endometrioză, cu peste 10 specialități medicale integrate, peste 30 de medici din aceste specialități și echipă chirurgicală multidisciplinară. De la înființare, în cei 6 ani de activitate, angajați și colaboratori cu renume internațional au avut peste 400 de cazuri operate și peste 2.000 de paciente examinate.

Spitalul Puls

Parte a Rețelei de sănătate REGINA MARIA, Spitalul Puls este un centru medical multidisciplinar privat care oferă servicii și investigații medicale complexe.

Cu o echipă de peste 70 de medici și personal medical cu expertiză, aici pot fi accesate servicii medicale oferite de cele peste 30 de specialități disponibile.

Peste 1.000.000 de lei au fost investiți în ultimii 2 ani pentru achiziționarea de echipamente medicale performante, astfel încât pacienții din Mureș și partea de nord-est a țării să poată accesa aici servicii medicale sau intervenții medicale complexe.



Feedback

Monitorizăm continuu satisfacția clienților noștri, integrat, prin 6 canale de feedback.

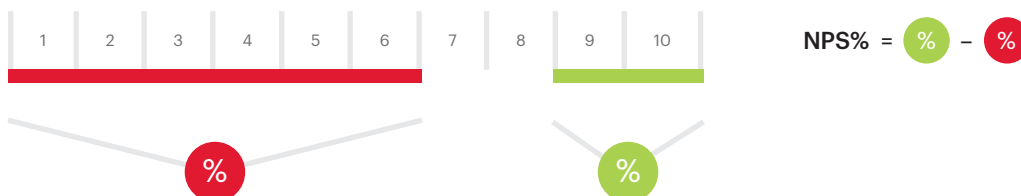
Pe baza feedback-urilor direct transmise de pacienții noștri și a altor studii de satisfacție, identificăm puncte de îmbunătățire și optimizăm continuu serviciile oferite.

Net Promoter Score

Net Promoter Score (NPS) este o metodă care măsoară satisfacția clienților și nivelul de loialitate față de Rețeaua de sănătate REGINA MARIA.

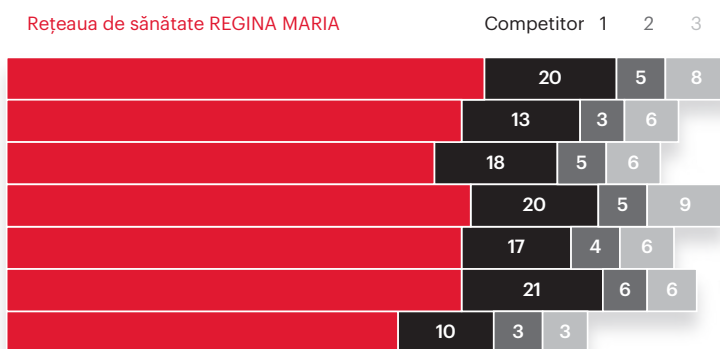
Clienții noștri răspund la întrebarea **“Cât de probabil este să recomanzi serviciile REGINA MARIA către prieteni și familie?”**. Pe baza răspunsurilor acordate de 92.813 respondenți, Policlinicile REGINA MARIA au obținut un scor de 74%, iar prin interogarea a 7.948 respondenți, Spitalele REGINA MARIA au obținut un scor de 95%.

Formula de calcul Net Promoter Score:



Studiu de performanță

Conform studiului de performanță a furnizorilor medicali privați, **suntem onorați de încrederea acordată Rețelei de sănătate REGINA MARIA pentru servicii de spitalizare a adulților, maternitate, pediatrie, abonamente medicale și imagistică medicală.**¹



¹ Studiul a fost realizat online în octombrie 2018 pe un eșantion de 1.846 persoane cu vârsta între 18 și 55 de ani și venituri peste medie în 14 orașe din țară. Eroarea maximă de eșantionare este de ±2,3%.



Premii

Rețeaua de sănătate REGINA MARIA, McCann PR & McCann Bucharest premiată cu SILVER la Cannes Lions 2019

Campania "Internet's Residency Exam" (Internet vs. Rezidențiat), desfășurată în noiembrie-decembrie 2018 și aprilie 2019, a lansat un mesaj de educare și încurajare a comportamentului preventiv în sănătate printr-o propunere creativă și interactivă, cu un singur răspuns posibil: **pregătirea și experiența unui medic nu pot, sub nicio formă, să fie egale de o căutare pe internet.**

Împreună cu un jurnalist am replicat examenul de Rezidențiat exact în ziua în care acesta a avut loc, adăugând în plus doar o conexiune rapidă la Internet. Rezultatul a fost clar, doar 36 de răspunsuri din 200 au fost corecte, chiar și cu ajutorul căutărilor pe Internet.

Cu ocazia Zilei Mondiale a Sănătății, am invitat pe toți cei care caută răspunsuri medicale online să treacă ei înșiși printr-un mini-examen de Rezidențiat, online, pe site-ul reginamaria.ro

„Internet's residency exam" (Internet vs. Rezidențiat), campania Rețelei de sănătate REGINA MARIA, alături de McCann PR și McCann Worldgroup a câștigat Silver la categoria PR din cadrul Cannes Lions 2019.

Categoria a înregistrat 1857 de înscrieri, din 67 de țări, dintre care 242 au ajuns pe lista scrută, anunțată cu o seară înainte de acordarea premiilor.





Performanța noastră de mediu

Suntem dedicați protejării mediului înconjurător, și acordăm importanță deosebită aspectelor ce țin de protecția mediului.

Prin aderarea la Standardele JCI, un număr important de aspecte de mediu sunt tratate cu maximă seriozitate, astfel că am dezvoltat o serie de politici și proceduri care acoperă probleme cheie de mediu, inclusiv politici privind gestionarea apei și a deșeurilor.

Eforturile noastre de a gestiona și de a reduce continuu impactul asupra mediului sunt confirmate în cadrul controalelor efectuate de autorități, care nu au acordat amenzi niciunei clinici sau spital al Rețelei de sănătate REGINA MARIA. În plus, pentru a ne asigura că respectăm în fiecare moment legislația de mediu, beneficiem de sprijinul unui consultant extern care ne sprijină pentru a identifica cele mai bune soluții de gestionare a impactului nostru de mediu.

În cadrul REGINA MARIA, apa este furnizată din surse publice și este utilizată în scopuri sanitare și medicale. Pentru a conferi siguranță pacienților noștri dar și un impact diminuat asupra mediului, monitorizăm atât apa sterilă din sălile de operație, apa filtrată din secțiile de endoscopie precum și componența microbiologică a apei potabile din puțurile interne. După utilizare, apele uzate generate de spitale și instalațiile de laborator sunt tratate conform procedurilor specifice dezvoltate pe baza standardelor JCI și a recomandărilor autorităților și apoi deversate în rețelele de canalizare.

Respectăm mediul înconjurător și monitorizăm cel puțin de două ori pe an calitatea apei reziduale provenită de la spitalele și laboratoarele noastre, testele fiind efectuate de laboratoare externe, acreditate, în acest mod ne asigurăm ca impactul nostru de mediu este redus. În plus, furnizorul local de apă monitorizează independent calitatea apei și efectuează teste de apă pentru apele reziduale.

Toate spitalele noastre au stație de clorinare a apei uzate și fiecare spital deține un rezervor de apă care asigură necesarul pentru 48 de ore de activitate în situații de urgență și pentru siguranța la incendiu. Calitatea apei este monitorizată pentru a asigura siguranța pacientului și în situații de urgență.

În anul 2019, spitalele noastre au evacuat aproximativ 100 m³ apă uzată, lunar.

Respectăm standarde riguroase și legislația națională și cu privire la deșeurile pe care le generăm. Am pus în funcțiune primul neutralizator de deșeur lichide în cadrul laboratorului central în urma unei investiții de peste 500.000 lei.

În anul 2019 s-au neutralizat 100.635 litri de deșeur lichide.

Față de anul 2018, în anul 2019 am redus cantitatea de deșeur periculoase depozitate cu 30 tone, iar din totalul de deșeur periculoase generate, am tratat în conformitate cu cerințele legale, peste 50%.

Transportul deșeurilor este asigurat de companii specializate și autorizate conform cerințelor legale.

Mai jos sunt prezentate cantitățile de deșeur generate și modul responsabil în care le-am gestionat

Metoda de tratament	Deșeur nepericuloase	Deșeur periculoase
Reciclare	11090,00 m ³	–
Incinerare	–	161558,48 kg
Depozitare	3334,08 m ³	147416,79 kg

În anul 2019 în spitalele și clinicile Rețelei de sănătate REGINA MARIA s-au consumat peste 14 GWh energie electrică și peste 6 GWh gaze naturale.



Tabelul de continut GRI

GRI	Descriere indicator	Pagina / Comentariu
102-1	Numele organizației	Rețeaua de sănătate REGINA MARIA sau REGINA MARIA – grup controlat de SC Centrul Medical Unirea S.R.L.
102-2	Activități, mărci, produse și servicii	11
102-3	Adresa sediului central	8
102-4	Localizarea operațiunilor	10
102-5	Structura de proprietate și forma juridică	9
102-6	Piețele deservite	10
102-7	Mărimea organizației	6, 9, 10, 15
102-8	Informații privind angajații și alți muncitori	6, 15
102-9	Lanțul de aprovizionare	9
102-10	Modificări semnificative în cadrul organizației și în lanțul de aprovizionare	6, 9, 23
102-11	Principiul precauției	30
102-12	Inițiative externe	23, 30
102-13	Apartenența la asociații/ afilieri	22
102-14	Declarație din partea factorului de decizie	7
102-16	Valori, principii, standarde și norme de comportament	11
102-18	Structura de guvernare	21
102-40	Lista grupurilor de părți interesate	8
102-41	Acorduri colective de negociere	La nivelul Rețelei de sănătate REGINA MARIA nu s-a constituit un sindicat reprezentativ. Cu toate acestea, regulile, procedurile și politicile organizației se aplică tuturor în egală măsură. În mod particular există entități juridice din Grup care au negociat și încheiat contracte colective de muncă înainte de a fi achiziționate de către Rețeaua de sănătate REGINA MARIA.
102-42	Identificarea și selectarea părților interesate	8
102-43	Implicarea părților interesate	8
102-44	Aspecte relevante	8
102-45	Entități incluse în rapoartele financiare consolidate	9
102-46	Definirea conținutului raportului și a limitelor aspectelor materiale	8
102-47	Lista aspectelor materiale	8
102-48	Actualizări ale informațiilor din rapoartele anterioare	Nu este aplicabil
102-49	Modificări în practicile de raportare	Nu este aplicabil
102-50	Perioada de raportare	8
102-51	Data celui mai recent raport	Nu este aplicabil



GRI	Descriere indicator	Pagina / Comentariu
102-52	Ciclul de raportare	Rețeaua de sănătate REGINA MARIA își propune să raporteze anual performanța sa de sustenabilitate.
102-53	Persoana de contact pentru întrebări legate de raport	8
102-54	Declarație privind raportarea conform standardelor GRI	8
102-55	Tabelul de conținut GRI	31
102-56	Verificare externă	Nu este aplicabil
103-1	Explicarea temei materiale și a perimetrului său	9, 11, 13, 15, 21, 22, 24
103-2	Abordarea de management și componentele acesteia	9, 11, 13, 15, 21, 22, 24
103-3	Evaluarea abordării de management	9, 11, 13, 15, 21, 22, 24
201-1	Valoarea economică directă generată și distribuită	9
203-1	Investițiile și serviciile de infrastructură sprijinite	9, 10, 11, 13
204-1	Proporția cheltuielilor alocate pentru furnizorii locali	9
205-1	Operațiuni evaluate pentru riscuri legate de corupție	21
205-2	Comunicare și instruire privind politicile și procedurile anticorupție	21
205-3	Incidente confirmate de corupție și acțiuni întreprinse	21
206-1	Acțiuni juridice pentru comportamente anticoncurențiale, antitrust și monopol	21
302-1	Consumul de energie în cadrul organizației	30
303-1	Interacțiuni cu apa ca resursă comună	30
303-2	Gestionarea impacturilor legate de evacuarea apei	30
306-1	Descărcarea apei în funcție de calitate și destinație	30
306-2	Tipuri de deșeuri și metode de eliminare	30
306-4	Transportul deșeurilor periculoase	30
307-1	Nerespectarea legilor și reglementărilor de mediu	30
404-1	Numărul mediu de ore de formare pe an pe angajat	15
404-2	Programe de training și educație pentru îmbunătățire a competențelor angajaților și programe de asistență pentru tranziție	15
404-3	Procentajul angajaților care primesc evaluări periodice privind performanța și cariera	15
406-1	Incidentele de discriminare și acțiuni corective întreprinse	13
416-1	Evaluarea impactului asupra sănătății și siguranței a categoriilor de produse și servicii	24 100%
418-1	Plângeri întemeiate privind încălcarea confidențialității clienților și pierderea datelor despre client	13 În intervalul 2018 - 2020 organizația a fost subiectul a 3 investigații ale Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP) în cadrul acestor investigații nu au fost emise amenzi.



REGINA MARIA
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE

reginamaria.ro — 021 9268