

2023

RAPORT DE SUSTENEA BILITATE



REGINA MARIA
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE

<i>REGINA MARIA redefinese viitorul în sănătate</i>	4
<i>Despre Rețeaua de sănătate REGINA MARIA</i>	5
REGINA MARIA în 2023	7
Impactul investițiilor noastre din ultimii ani	8
<i>Strategia noastră de sustenabilitate</i>	10
<i>Despre raportul nostru de sustenabilitate</i>	13
<i>Creșterea accesului la servicii medicale</i>	16
Dezvoltăm infrastructura sanitară națională	17
REGINA MARIA pentru pacienți	17
REGINA MARIA pentru generațiile actuale și viitoare de specialiști	17
Abonamentele medicale – o investiție în infrastructură	18
<i>Calitate la standarde internaționale</i>	19
Singurul furnizor de servicii medicale cu 18 acreditări internaționale	20
Indicatori privind calitatea asistenței medicale	21
Feedback-ul pacienților	23
Telemedicina și inovația digitală	24
Clinica Virtuală	24
Aplicația REGINA MARIA	24
Informare și educație pentru prevenție	25
Abonamentele medicale – o investiție în sănătate	25
„Screening-ul salvează vieți!”	26
Sănătate psihoemoțională #ÎnTerapie	27
#CuMamaLaMamo	27
Conținut educațional pe website-ul REGINA MARIA	27
Susținerea medicală a comunităților vulnerabile	28
Sprijin medical pentru comunitățile vulnerabile	28
Sponsorizări	29
CCIFI Challenge	29

<i>Dezvoltarea resursei umane</i>	30
Investiții în performanța angajaților noștri	31
Recrutarea și selecția responsabilă	32
Dezvoltarea personalului și învățarea continuă	32
Sănătatea și securitatea în muncă	33
Implicarea și comunicarea deschisă	33
Egalitatea de șanse, nediscriminarea și respectarea drepturilor	34
Flexibilitatea și echilibrul între muncă și viață personală	34
Date despre angajați	35
<i>Responsabilitatea față de mediul înconjurător</i>	42
Energia	45
Managementul apei	46
Managementul materialelor	47
Gestionarea deșeurilor	48
<i>Etică și integritate</i>	50
Conducerea REGINA MARIA	52
Consiliul de Administrație	52
Rolul Comitetul Medical Consultativ	52
Consiliul de Etică	52
Comitetul de Sustenabilitate	52
Comportamentul etic la REGINA MARIA	53
Evaluarea furnizorilor din punct de vedere al sustenabilității	54
<i>Indexul de conținut GRI</i>	55



REGINA MARIA redefinește viitorul în sănătate

Ca lider de piață în calitate, în România, suntem ghidați de 28 de ani de angajamentul nostru ferm față de siguranța și îngrijirea pacienților – adevăratul motor al dezvoltării noastre. Viziunea și strategia noastră pe termen lung ne-au poziționat ca lideri în calitatea serviciilor medicale și contribuitoari semnificativi la un viitor sustenabil pentru sistemul de sănătate din România.

Am început călătoria noastră cu un angajament ferm de a stabili standarde internaționale de excelență în medicină - de la un spital la patru spitale acreditate, și acum, ca lider în servicii medicale de calitate din România, REGINA MARIA are grijă de sănătatea a peste 6,6 milioane de pacienți din toate cele 42 de județe ale țării. Misiunea noastră este să creăm o rețea care să aibă cu adevărat grijă de oameni și comunități, asigurând accesul la servicii medicale pentru cât mai mulți români. Acest fapt ne-a determinat să investim în digitalizare, permițând oricărui pacient cu acces la internet să se conecteze cu un medic de pe telefonul mobil, îmbunătățind astfel accesibilitatea la serviciile medicale.

Tehnologia este viitorul sănătății, iar noi suntem în fruntea acestei transformări. Investițiile noastre în inovații digitale îi împuternicesc pe pacienți să își controleze proactiv sănătatea, asigurându-le instrumentele necesare pentru o viață mai sănătoasă.

În același timp, suntem profund dedicați impactului social pozitiv pe care îl generăm - ne străduim să oferim acces la servicii medicale comunităților vulnerabile prin parteneriate și inițiative menite să facă diferența. Ne angajăm să continuăm să ne concentrăm pe educație și prevenție în sănătate, înțelegând responsabilitatea noastră de a contribui la o societate mai sănătoasă.

Recunoscând impactul schimbărilor climatice asupra sănătății, optimizăm amprenta noastră ecologică și extindem serviciile de sănătate mintală pentru a aborda aceste provocări. Rata noastră puternică de retenție a clienților corporate, de 97% până la 99%,

reflectă capacitatea noastră de adaptare - am introdus noi servicii, cum ar fi suportul pentru sănătatea mintală, pachete dentare, programe de screening și inițiative de conștientizare - toate în parteneriat cu unii dintre cei mai mari angajatori din piața românească. Din punct de vedere financiar, REGINA MARIA este un pilon al economiei naționale, contribuind anual cu peste 50 de milioane de euro în taxe și investind 250 de milioane de euro în infrastructura medicală, revoluționând serviciile de sănătate pentru pacienții români.

Strategia noastră este simplă, dar de impact: reinvestim toate profiturile în dezvoltarea continuă a infrastructurii și serviciilor medicale. Acest lucru garantează fiecărui pacient accesul la cea mai înaltă calitate a îngrijirii. Investiția noastră continuă în infrastructura de sănătate, tehnologie de ultimă generație și dezvoltarea profesională a personalului medical consolidează rolul nostru de lider în sectorul sănătății, dedicat îmbunătățirii vieților a milioane de români.

În cei 28 de ani de activitate, am fost un reper al sănătății, educației, responsabilității sociale și de mediu. Privind spre viitor, ne angajăm să continuăm să cultivăm un sistem de sănătate care să protejeze planeta noastră și oamenii noștri, atât astăzi, cât și pentru generațiile care vor urma.

Fady Chreih,

CEO



1

Despre
Rețeaua de sănătate

REGINA MARIA

Rețeaua de sănătate
REGINA MARIA

Strategia de sustenabilitate
REGINA MARIA

Creșterea accesului la
servicii medicale moderne

Dezvoltarea
resursei umane

Responsabilitate față de
mediul înconjurător

Etică și
integritate

Tabelul de
conținut GRI

Rețeaua privată de sănătate REGINA MARIA este recunoscută ca fiind lider în calitatea medicală din România. Cele 18 acreditări internaționale obținute atestă calitatea și siguranța serviciilor pe care le oferim și ne califică drept unul dintre cei mai respectați furnizori de servicii medicale din Europa. REGINA MARIA se remarcă prin adoptarea larg răspândită a soluțiilor digitale și a inteligenței artificiale în domeniul medical, fiind lider în țară în ceea ce privește utilizarea acestor tehnologii.

Din 2015, Rețeaua de sănătate REGINA MARIA este parte a portofoliului fondului de investiții MidEuropa, beneficiind de competențe unice ale acestuia în sectorul serviciilor de sănătate și de un sprijin important în implementarea strategiilor de achiziții și consolidare în domeniul serviciilor de sănătate.



Privind spre viitor, viziunea noastră pentru medicina din România

se bazează pe patru piloni strategici

Calitate la standarde internaționale:

stabilirea unui standard național de referință pentru calitatea și siguranța serviciilor medicale

Infrastructură și tehnologie:

dezvoltarea de infrastructură și tehnologie medicală la standarde moderne, concentrându-ne și pe digitalizare

Educație:

investirea continuă în educația și pregătirea profesională a personalului medical și non-medical

Acces și prevenție:

îmbunătățirea accesului la servicii medicale și încurajarea prevenției

Rețeaua REGINA MARIA în 2023:

+ 9.000
DE ANGAJAȚI ȘI
COLABORATORI

+ 52 MILIOANE
EURO
CONTRIBUȚIE LA BUGETUL
DE STAT

+ 830.00
DE ABONAMENTE
MEDICALE

+ 6,6
MILIOANE
PACIENȚI

+ 395 MILIOANE
EURO
CIFRA DE AFACERI

+ 11.000
DE COMPANII-CLIENT

Platforma de medicină digitală
Clinica Virtuală atinge un nou
record în România: 1 milion de
programări online.

Peste 2.000 de medici apreciați
prin 600.000 de recenzii oferite
de pacienți în urma consultațiilor
medicale.

Lider al serviciilor medicale
private din România cu amprentă
națională, REGINA MARIA oferă
îngrijiri integrate care acoperă
toate nevoile medicale ale
pacienților noștri.

>115.800 m2 aria totală a
serviciilor medicale

+250 milioane euro investiți în
infrastructura medicală, în mai
puțin de 10 ani

Sistem integrat de urgență:
Camera de urgență, Hotline
medical 24/7, Ask a doctor



64 DE CLINICI,
CU PESTE 70 DE SPECIALITĂȚI
MEDICALE

350 DE CLINICI
PARTENERE
CARE COMPLETEAZĂ
PROPRIA NOASTRĂ REȚEA

14
CENTRE INTERNAȚIONALE
DE EXCELENȚĂ MEDICALĂ

7 SPITALE
ÎN ORAȘE MARI

4 MATERNITĂȚI

28 CENTRE
DE IMAGISTICĂ

19
CLINICI DENTARE

36 LABORATOARE
MEDICALE

150 PUNCTE
DE RECOLTARE PROBE

4 CENTRE
DE KINETOTERAPIE

1 BANCĂ
DE CELULE STEM

2 CENTRE
FIV

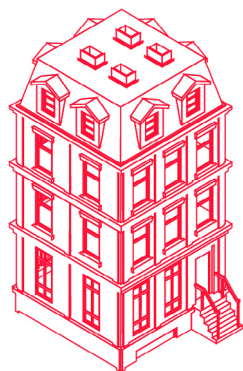
Impactul investițiilor noastre din ultimii ani

Considerând angajamentul de a moderniza și consolida sistemul medical din România, Rețeaua de sănătate REGINA MARIA a realizat progrese semnificative, integrând cu succes un total de 42 de companii medicale în structura sa. Aceste eforturi ne-au consolidat poziția de lideri în ceea ce privește calitatea și digitalizarea serviciilor medicale din România.

Prin dezvoltarea continuă a Rețelei de sănătate REGINA MARIA, am îmbunătățit capacitatea noastră de a oferi servicii medicale de înaltă calitate și accesibile la nivel național, totodată facilitând schimbul de expertiză și bune practici între angajații noștri. Prin această consolidare, am reușit să diversificăm specializările medicale disponibile în rețea și să extindem constant acoperirea geografică, asigurându-ne astfel că serviciile noastre sunt mai accesibile pentru un număr și mai mare de pacienți. Această inițiativă strategică reflectă dedicarea noastră de a răspunde nevoilor complexe de sănătate ale populației, contribuind semnificativ la îmbunătățirea standardelor de îngrijire medicală la nivel național.

2021

Într-un an cu provocări în creștere, prioritățile noastre s-au concentrat în jurul prevenției, siguranței partenerilor și comunităților din care facem parte, dar și a pătrunderii pe segmente medicale de nișă.



- Primul studiu din România care a urmărit răspunsul imun post-vaccinal împotriva COVID-19
- Lansarea programului național Safe Classroom, pentru testarea elevilor și a cadrelor didactice din medii vulnerabile
- Lansarea primelor pachete medicale pentru studenți, adaptate nevoilor acestora
- Deschiderea unui hub medical dedicat consultațiilor online, pentru medicii care consultă în Clinica Virtuală
- Preluarea Columna Medical Center, cea mai mare clinică specializată în reproducerea umană asistată și fertilizare in vitro
- Implementarea, în premieră în România, a unui soft de inteligență artificială care asigură acuratețea diagnosticului în imagistică
- Spitalul Euroclinic este dotat cu un sistem de chirurgie robotică daVinci xi

Rețeaua de sănătate
REGINA MARIA

Strategia de sustenabilitate
REGINA MARIA

Creșterea accesului la
servicii medicale moderne

Dezvoltarea
resursei umane

Responsabilitate față de
mediul înconjurător

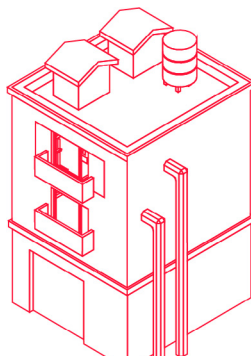
etică și
integritate

Tabelul de
conținut GRI



2022

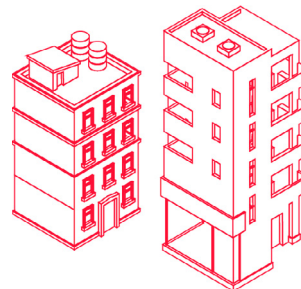
Într-un context complex, marcat de instabilitate la nivel internațional și național, Rețeaua REGINA MARIA s-a axat atât pe extinderea facilităților medicale existente și noi preluări, cât și pe creșterea nivelului de adopție a instrumentelor digitale și a inteligenței artificiale în activitatea de zi cu zi.



- Extinderea policlinicii din Iași
- Preluarea Centrului Medical Bucovina din Suceava, unul dintre principalii furnizori de imagistică din nordul țării
- Laboratorul Central devine primul laborator din România acreditat RENAR pentru integrarea inteligenței artificiale în sistemul de management al calității
- Extinderea maternității din cadrul Spitalului Premieră Timișoara, prin inaugurarea unei noi secții de neonatologie
- Lansarea primului Asistent Virtual, care evaluează online simptomele pacienților, prin tehnologia de AI conversațional
- Implementarea, în premieră în România, a sistemului DoseWatch în imagistică, pentru controlul dozelor de radiații
- Preluarea Ophtalens, cel mai modern centru specializat în oftalmologie din Cluj
- Preluarea clinicii de psihoterapie Oana Nicolau, cu o expertiză de 13 ani în domeniu

2023

Anul 2023 a fost un an de progrese semnificative pentru Rețeaua de sănătate REGINA MARIA, marcând expansiuni importante și inovații în domeniul medical.



- Lansarea unui nou proiect medical - EXAVET, primul laborator de Analize și Imagistică Veterinară din cadrul rețelei
- NATIVIA se alătură rețelei noastre pentru a pune bazele unui centru de excelență și de formare profesională în obstetrică-ginecologie
- Clinicile Dentare Dr. Leahu se alătură rețelei noastre, reprezentând cea mai mare tranzacție a anului din sectorul medical privat
- Inaugurarea Policlinicii E. GRIGORESCU, cea mai modernă policlinică din Cluj
- Inaugurarea celei mai mari și mai moderne policlinici din Timișoara – Policlinica Banat, printr-o investiție de 8 milioane de euro.

**Principalele servicii
oferite în 2023:**

16 MILIOANE
DE TESTE DE LABORATOR

+590.000
DE INVESTIGAȚII IMAGISTICE

>23.000
INTERVENȚII CHIRURGICALE

3 MILIOANE
DE CONSULTAȚII ÎN AMBULATORIU

+170.000
DE CONSULTAȚII
ÎN CLINICA VIRTUALĂ

>5.800
NAȘTERI

>5.000
PACIENȚI AI CLINICILOR
STOMATOLOGICE PE LUNĂ

2

REGINA MARIA

strategia noastră de sustenabilitate

Rețeaua de sănătate
REGINA MARIA

Strategia de sustenabilitate
REGINA MARIA

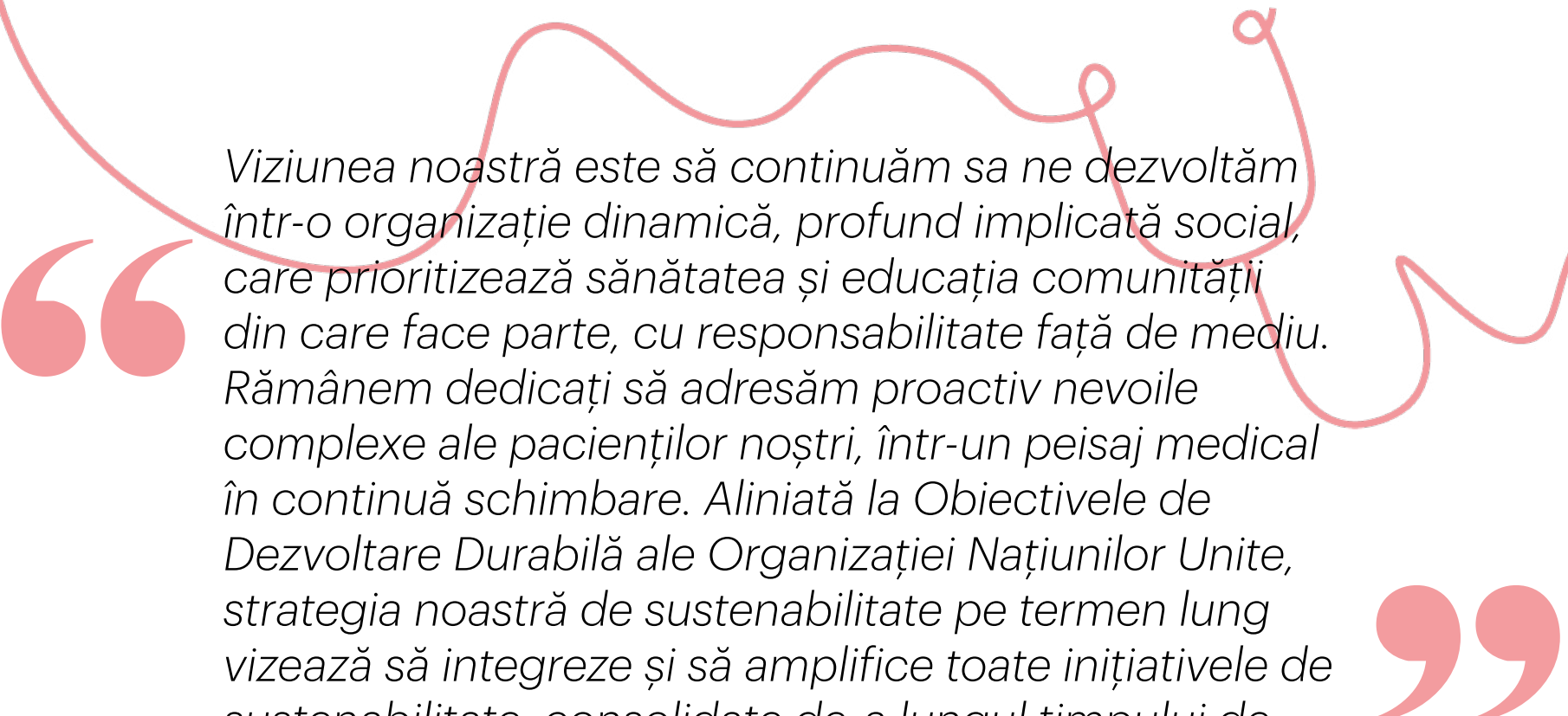
Creșterea accesului la
servicii medicale moderne

Dezvoltarea
resursei umane

Responsabilitate față de
mediul înconjurător

Etică și
integritate

Tabelul de
conținut GRI



Viziunea noastră este să continuăm să ne dezvoltăm într-o organizație dinamică, profund implicată social, care prioritizează sănătatea și educația comunității din care face parte, cu responsabilitate față de mediu. Rămânem dedicați să adresăm proactiv nevoile complexe ale pacienților noștri, într-un peisaj medical în continuă schimbare. Aliniată la Obiectivele de Dezvoltare Durabilă ale Organizației Națiunilor Unite, strategia noastră de sustenabilitate pe termen lung vizează să integreze și să amplifice toate inițiativele de sustenabilitate, consolidate de-a lungul timpului de Rețeaua de sănătate REGINA MARIA.

Înființat în anul 2022, Comitetul de Sustenabilitate din cadrul Rețelei de sănătate REGINA MARIA a evaluat impactul organizației noastre din punct de vedere social, economic, de mediu și al guvernancei. Analiza meticuloasă a permis Comitetului să identifice și să stabilească o serie de priorități strategice, cu scopul de a optimiza și extinde inițiativele noastre de sustenabilitate. Printre aceste priorități se numără:

Creșterea accesului la servicii medicale moderne

este o prioritate esențială în strategia noastră de a îmbunătăți sănătatea și calitatea vieții pentru toți membrii societății. Pentru a atinge acest deziderat, am inițiat și continuăm să dezvoltăm mai multe proiecte și programe strategice, inclusiv:

- » Dezvoltarea infrastructurii sanitare naționale
- » Calitate la standarde internaționale
- » Telemedicină și inovație digitală
- » Informare și educație pentru prevenție
- » Sprijin medical și educațional pentru comunitățile vulnerabile

Dezvoltarea resursei umane

este determinantă pentru asigurarea unui standard înalt de servicii medicale și pentru susținerea unui mediu de lucru pozitiv și productiv. Inițiativele noastre în această direcție includ:

- » Crearea și amplificarea competențelor
- » Echitate și șanse egale
- » Bunăstarea angajaților



Etica și integritatea în derularea activității

sunt fundamentale pentru menținerea încrederii pacienților și partenerilor noștri și constituie o componentă esențială a strategiei noastre. Prin urmare, am implementat o serie de politici și proceduri care vizează asigurarea unui mediu de lucru onest și transparent:

- » Respectarea procedurilor anti-corupție, anti-conflict de interese
- » Asigurarea confidențialității datelor cu caracter personal
- » Practici responsabile de achiziție

Responsabilitate față de mediul înconjurător

este un pilon central în strategia noastră de sustenabilitate, reflectându-se prin inițiative și practici dedicate reducerii impactului activităților noastre asupra mediului. Astfel, ne concentram pe următoarele domenii principale:

- » Digitalizarea serviciilor și a fluxurilor operaționale
- » Sănătatea în contextul schimbărilor climatice
- » Gestionarea deșeurilor
- » Managementul apei reziduale
- » Măsurarea și optimizarea amprente de carbon

Prioritățile noastre strategice sunt concepute pentru a asigura nu numai că activitățile Rețelei de sănătate REGINA MARIA răspund nevoilor imediate, dar și că stabilizează fundația pentru o dezvoltare durabilă, cu beneficii pentru pacienți, mediul înconjurător și comunitatea în ansamblul ei. Inițiativele noastre sunt esențiale pentru menținerea unui mediu de lucru optim, unde angajații sunt nu doar competenți și bine pregătiți, ci și motivați și sănătoși, contribuind astfel la asigurarea calității serviciilor medicale pe care le oferim. Prin angajamentul nostru ferm față de practici responsabile și sustenabile, REGINA MARIA promovează valorile de integritate și etică la toate nivelurile organizației. Această abordare consolidează cultura noastră organizațională și asigură conformitatea cu cele mai înalte standarde de responsabilitate profesională, conducând spre un viitor sănătos și sustenabil pentru toți.

Despre raportul nostru de sustenabilitate

REGINA MARIA – Rețeaua privată de sănătate (denumită în continuare „Grupul”, „Rețeaua” sau „REGINA MARIA”) continuă să publice anual un raport de sustenabilitate, în care prezintă evoluția sa din perspectiva sustenabilității și angajamentele pentru un viitor mai sustenabil. Acest al cincilea raport de sustenabilitate cuprinde date și analize detaliate despre impactul social, economic și asupra mediului pentru perioada 1 ianuarie - 31 decembrie 2023.

Raportul este elaborat în urmărind actualele recomandări ale standardelor internaționale privind raportarea de sustenabilitate – Global Reporting Initiative (GRI), opțiunea Core, și respectă dispozițiile Ordinului Ministerului Finanțelor Publice nr. 1.802/2014 privind situațiile financiare anuale. La elaborarea documentului am luat în considerare și Orientările neobligatorii ale Comisiei Europene pentru raportarea de informații nefinanciare și legate de climă.

Evaluarea amănunțită a contextului operațional și a afacerii noastre a condus la decizia de a utiliza analiza de materialitate dezvoltată în la jumătatea anului 2023. Ne angajăm să actualizăm această evaluare cel puțin la fiecare doi ani sau ori de câte ori apar schimbări semnificative în activitatea noastră sau în mediul operațional. Pentru a oferi o prezentare fidelă și consecventă a rezultatelor noastre din perspectiva sustenabilității activității comerciale, am continuat să valorificăm feedback-ul părților interesate, obținut în procesul de identificare a temelor prioritare pentru Rețeaua REGINA MARIA.

În plus, rezultatele obținute au fost suplimentate prin analiza inițiativelor și reglementărilor recente în materie de sustenabilitate, atât pe plan european cât și global, examinând în același timp și standardele GRI și informații relevante din presa online.

Prin acest proces, am identificat 19 teme de prioritate propuse de cele 12 categorii de părți interesate, implicate activ prin intermediul unui chestionar online conceput pentru a facilita o interacțiune eficientă și accesibilă.

Raportul nostru prezintă în continuare informații relevante referitoare la aspectele de mediu, sociale și de guvernanță (ESG) abordate în cadrul REGINA MARIA.

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, Blvd. Barbu Văcărescu nr. 201, București 02027.



Rețeaua de sănătate
REGINA MARIA

Strategia de sustenabilitate
REGINA MARIA

Creșterea accesului la
servicii medicale moderne

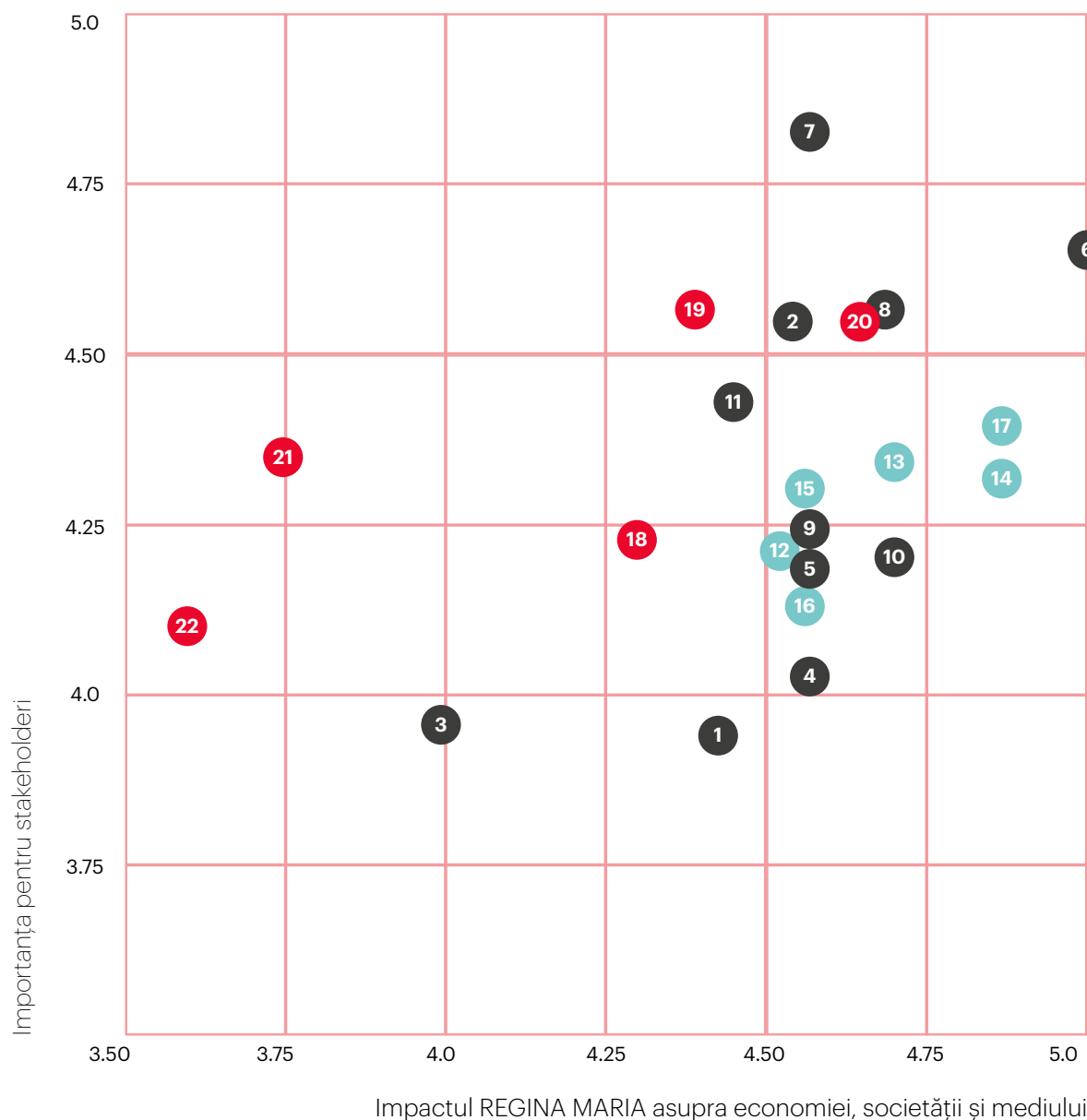
Dezvoltarea
resursei umane

Responsabilitate față de
mediul înconjurător

Etică și
integritate

Tabelul de
conținut GRI

MATRICEA DE MATERIALITATE



Subiectele prezentate în raport au rezultat din procesul de consultare a părților interesate

● Responsabilitate socială

- 1 - Respectarea drepturilor angajaților
- 2 - Sănătatea și siguranța angajaților noștri
- 3 - Bunăstarea angajaților
- 4 - Recrutarea, dezvoltarea și retenția angajaților
- 5 - Educație profesională și training pentru comunitatea medicală
- 6 - Calitatea îngrijirii medicale și satisfacția pacienților
- 7 - Confidențialitatea datelor pacienților
- 8 - Recunoașterea internațională a calității și siguranța pacientului
- 9 - Contribuția la dezvoltarea comunității
- 10 - Educație medicală și prevenție
- 11 - Facilitarea accesului la servicii medicale

● Sustenabilitate economică

- 12 - Impactul economic
- 13 - Dezvoltarea, modernizarea și consolidarea infrastructurii medicale din România
- 14 - Impactul abonamentelor medicale în economia României
- 15 - Impactul asupra societății
- 16 - Practici de achiziție responsabile
- 17 - Etica în afaceri

● Sustenabilitate de mediu

- 18 - Utilizarea responsabilă a resurselor (energie electrică, apă, gaze naturale)
- 19 - Respectarea reglementărilor de mediu
- 20 - Gestionarea responsabilă a deșeurilor
- 21 - Diminuarea impactului asupra schimbărilor climatice, inclusiv prin implementarea unor soluții digitale
- 22 - Impactul schimbărilor climatice asupra sănătății umane și infrastructurii medicale

3

Creșterea accesului la

SERVICII MEDICALE

Rețeaua de sănătate
REGINA MARIA

Strategia de sustenabilitate
REGINA MARIA

Creșterea accesului la
servicii medicale moderne

Dezvoltarea
resursei umane

Responsabilitate față de
mediul înconjurător

Etică și
integritate

Tabelul de
conținut GRI

Cu un istoric de peste 28 de ani, Rețeaua REGINA MARIA a evoluat într-o organizație puternică și bine înrădăcinată, capabilă să integreze cu agilitate inovațiile din sănătate în activitatea cotidiană. Excelența în serviciile medicale, satisfacția pacienților și o infrastructură de vârf, atât fizică cât și digitală, stau la baza tuturor activităților noastre. Acești piloni ne permit să atingem și să menținem standarde globale de performanță medicală pentru a susține pacienții în menținerea sau redobândirea sănătății lor.

Dezvoltăm infrastructura sanitară națională

REGINA MARIA se distinge ca fiind cel mai important investitor în sistemul medical din România, alocând peste 250 de milioane de euro în ultimii ani exclusiv pentru dezvoltarea unei infrastructuri medicale moderne. Această investiție semnificativă subliniază angajamentul nostru de a îmbunătăți constant accesul și calitatea serviciilor medicale prin facilități și echipamente de ultimă generație, pentru a răspunde cerințelor și așteptărilor pacienților noștri.

REGINA MARIA

pentru pacienți:

Rețeaua REGINA MARIA oferă pacienților săi o infrastructură medicală diversă și complexă, fiind una dintre cele mai extinse și integrate rețele de sănătate din România. Cu o experiență de peste 28 de ani în domeniul medical, Rețeaua include centre internaționale de excelență medicală, spitale în orașele mari, clinici specializate și laboratoare de analize.

+115.800 M²
SUPRAFAȚA DE SERVICII
MEDICALE, +2.500 M² FAȚĂ
DE ANUL 2022

+ 70
DE CLINICI ȘI CABINETE ON-SITE, LA
SEDIUL MARILOR ANGAJATORI

+ 565
CABINETE DE
CONSULTAȚIE

CLINICA VIRTUALĂ

28

DE CENTRE DE IMAGISTICĂ

64

DE CLINICI, CU PESTE 70 DE
SPECIALITĂȚI MEDICALE

4

MATERNITĂȚI

14 CENTRE
INTERNAȚIONALE DE
EXCELENȚĂ MEDICALĂ

350

DE CLINICI PARTENERE, ÎN
TOATE JUDEȚELE ȚĂRII

2

CENTRE DE FERTILITATE ȘI
FERTILIZARE ÎN VITRO

7 SPITALE
ÎN ORAȘELE MARI
ALE ROMÂNIEI

36

LABORATOARE DE ANALIZE

150

PUNCTE DE
RECOLTARE

1 BANCĂ
DE CELULE STEM

4

CENTRE DE KINETOTERAPIE ȘI
RECUPERARE MEDICALĂ

4

CENTRE DE
PSIHOTERAPIE

Pentru generațiile actuale și viitoare de specialiști:

REGINA MARIA este profund implicată în educația și dezvoltarea continuă a profesioniștilor din sănătate. Aceasta se traduce printr-o serie de eforturi consistente pentru a oferi oportunități de formare și perfecționare, prin programe de instruire avansate și facilități de top.

Surgical Training Institute

Singurul centru privat destinat instruirii în chirurgia minim-invazivă, incluzând tehnici asistate robotic și endoscopic

Academia pentru Asistenți Medicali

Unicul centru privat din România care oferă cursuri practice de pregătire pentru asistenții medicali

Clubul Regal al Medicilor

O platformă ce reunește elitele medicale, pentru a contribui la susținerea dezvoltării și profesionalismului serviciilor de sănătate din România

Prin aceste platforme, REGINA MARIA se asigură că profesionalismul și excelența în medicină sunt transmise eficient de la o generație la alta, consolidând astfel viitorul îngrijirii medicale de calitate în România.

Abonamentele medicale – o investiție în infrastructură

Lansate în urmă cu 27 de ani, în premieră în România, abonamentele medicale se numără astăzi printre cele mai importante avantaje extra-salariale, de care beneficiază aproximativ 2 milioane de angajați.

Strategia REGINA MARIA este de a reinvesti integral profiturile obținute, inclusiv cele provenite din abonamente, în dezvoltarea infrastructurii medicale, îmbunătățind continuu serviciile pentru pacienții români.

Portofoliul REGINA MARIA include trei categorii de abonamente medicale: corporate, care se adresează companiilor de mari dimensiuni, firmelor antreprenoriale, precum și celor mici și mijlocii, și abonamente individuale pentru adulți și copii. Această diversificare permite acoperirea unui spectru larg de nevoi și preferințe, atât pentru entități corporative cât și pentru persoane fizice.

+ 830.000
DE ABONAMENTE
MEDICALE

+ 11,000
DE COMPANII-CLIENT

+ 70
DE CLINICI ȘI CABINETE
ON-SITE

9
CLINICI DE
MEDICINA MUNCII



Rețeaua de sănătate
REGINA MARIA

Strategia de sustenabilitate
REGINA MARIA

Creșterea accesului la
servicii medicale moderne

Dezvoltarea
resursei umane

Responsabilitate față de
mediul înconjurător

Etică și
integritate

Tabelul de
conținut GRI

Calitate la standarde internaționale



Ca lider în sectorul privat al serviciilor medicale din România, REGINA MARIA modelează viitorul serviciilor de sănătate, și este dedicată să atingă excelența în toate activitățile sale. Acest angajament ne permite și ne obligă totodată să oferim servicii la cele mai înalte standarde de exigență ceea ce ne asigură satisfacția pacienților - cea mai valoroasă recunoaștere a muncii noastre.

Acreditările și certificările obținute de la organizații terțe independente și recunoscute la nivel internațional, care reevaluează la fiecare trei ani activitatea centrelor noastre de excelență, sunt dovezi clare ale calității superioare a serviciilor noastre și a menținerii, pe termen lung, a celor mai înalte standarde medicale. Totodată, acestea reflectă angajamentul nostru ferm de a depăși așteptările regulatorii și de a ne îndeplini responsabilitățile față de toți cei interesați, demonstrând un nivel de responsabilitate care consolidează încrederea pacienților și partenerilor noștri.

Singurul furnizor de servicii medicale cu 18 acreditări internaționale

De peste 9 ani, ne concentrăm eforturile pentru a implementa standardele internaționale de îngrijire a pacientului și siguranță medicală la nivel național. Suntem singurul furnizor medical din România cu 18 acreditări internaționale, ceea ce garantează calitatea actului medical, fiind evaluat și monitorizat de instituții internaționale prestigioase. Acreditările obținute de la Joint Commission International (JCI) și Surgical Review Corporation (SRC) demonstrează angajamentul nostru ferm pentru excelență în domeniul medical și atestă respectarea unor parametri extrem de riguroși, printre care: nivelul înalt de siguranță al actului medical, rata scăzută a complicațiilor, eficiența și eficacitatea actului medical, precum și nivelul de cooperare al echipelor medicale.

Acreditarea JCI, cea mai prestigioasă și riguroasă acreditare internațională pentru spitale

+ 2 ani
de pregătire

285
de standarde de calitate evaluate

+ 4.000
de ore dedicate analizei

1.166
de indicatori analizați



Pentru a menține acest standard de excelență, este necesară reevaluarea spitalelor la fiecare trei ani.

Acreditarea SRC, recunoașterea celei mai sigure și eficiente îngrijiri, pe specialități medicale

+ 6 luni
de pregătire

65%
reducere a complicațiilor

71%
îmbunătățire a nivelului de siguranță a pacienților

53%
îmbunătățire a satisfacției pacienților



Nivelul de conformitate cu standardele SRC este reevaluat anual, atât pentru medicul care primește acreditarea, cât și pentru centrul de excelență acreditat pentru o anumită specialitate.

Rețeaua de sănătate
REGINA MARIA

Strategia de sustenabilitate
REGINA MARIA

Creșterea accesului la
servicii medicale moderne

Dezvoltarea
resursei umane

Responsabilitate față de
mediul înconjurător

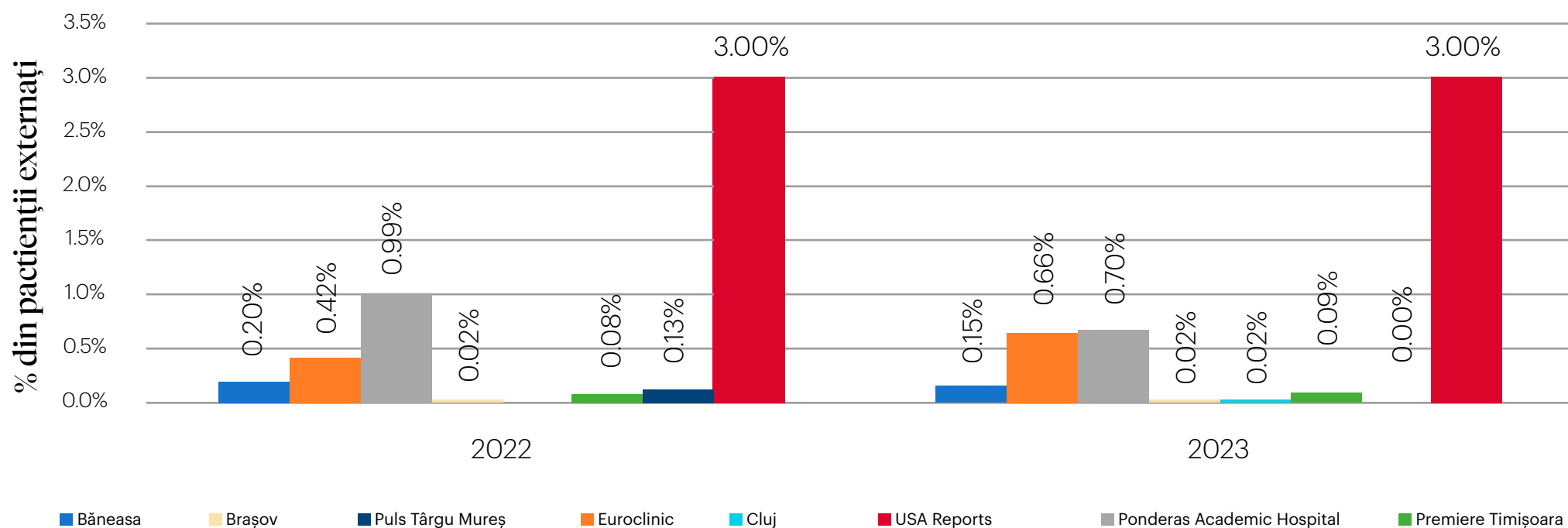
Etică și
integritate

Tabelul de
conținut GRI

Indicatori privind calitatea asistenței medicale

Siguranța pacientului, abordată în toată complexitatea sa, constituie unul dintre aspectele fundamentale pe care ne concentrăm în cadrul spitalelor REGINA MARIA. Ne dorim să îmbunătățim continuu calitatea serviciilor noastre, iar indicatorii de calitate ai asistenței medicale pe care îi monitorizăm ne ajută să evaluăm performanțele obținute în conformitate cu standardele internaționale de excelență. Astfel ne asigurăm că serviciile noastre sunt la nivelul așteptărilor și ne îndeplinim angajamentul de a oferi îngrijire de cea mai înaltă calitate. Acești indicatori sunt esențiali și pentru pacienți, oferindu-le posibilitatea de a lua decizii informate și de a înțelege clar nivelul de performanță realizat în spitalele noastre.

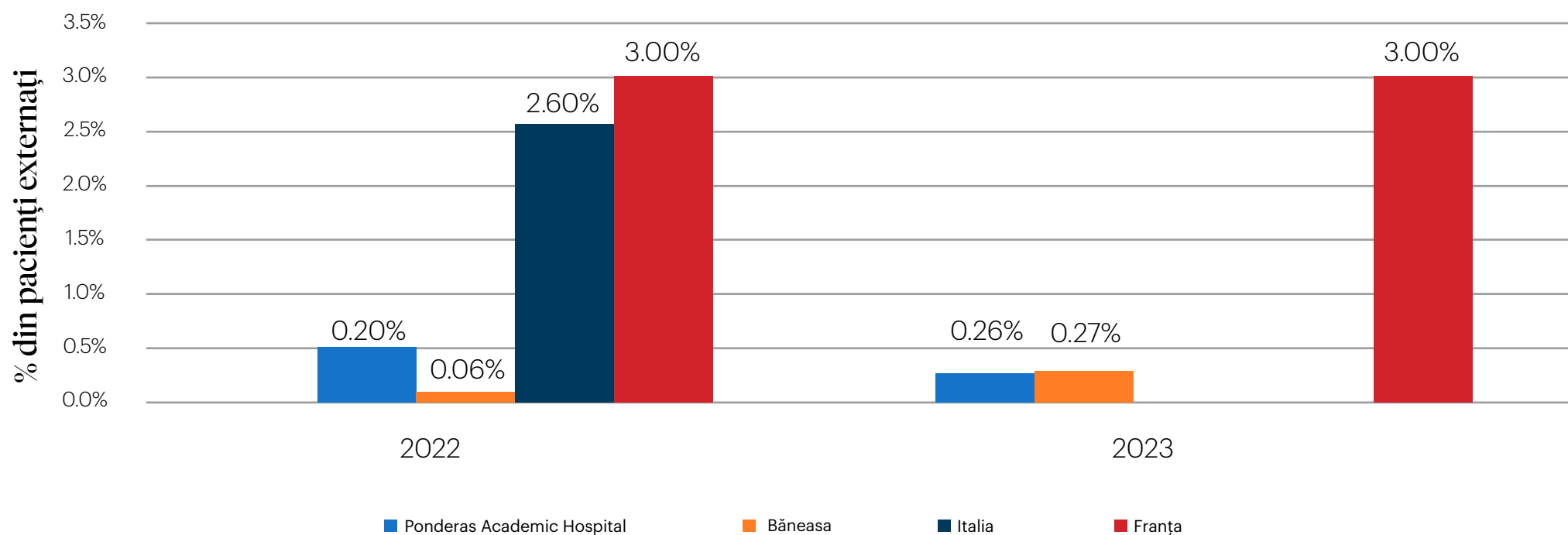
Infecții asociate asistenței medicale (HAI) vs. Benchmark [%]

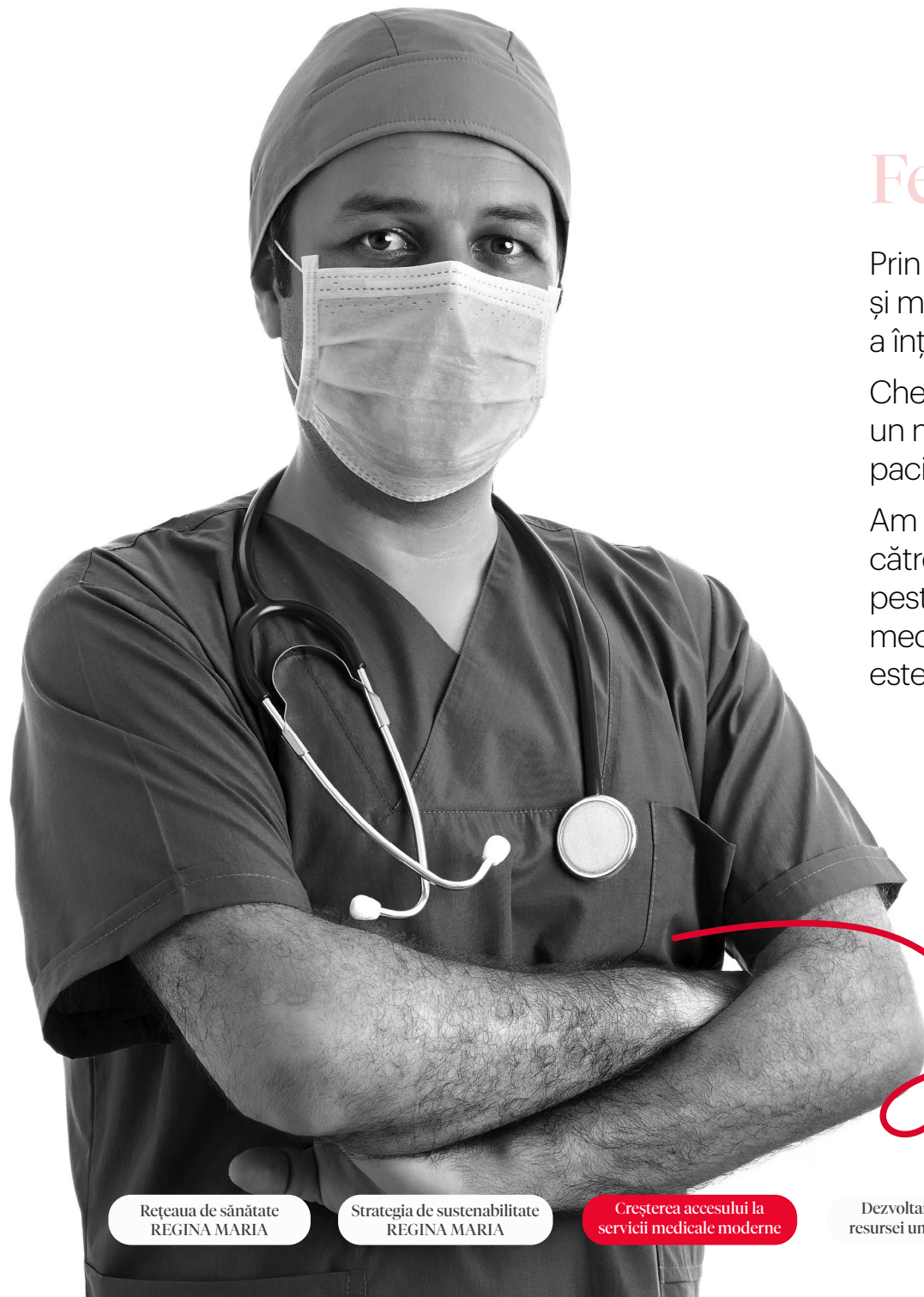


95% din locațiile REGINA MARIA monitorizate îndeplinesc obiectivele internaționale de siguranță a pacienților, demonstrând un nivel înalt de complianță.

Pentru a reduce impactul infecțiilor asupra sănătății pacienților, în spitalele REGINA MARIA ne concentrăm eforturile asupra îmbunătățirii continue a practicilor de prevenire și control al infecțiilor. În paralel, acordăm o atenție specială monitorizării indicatorilor referitori la infecțiile asociate asistenței medicale, asigurându-ne astfel că aplicăm cele mai eficiente metode pentru a proteja sănătatea pacienților noștri.

Rata de infecții de situs chirurgical (SSI) comparativ cu standardele de referință internaționale [%]





Feedback-ul pacienților

Prin intermediul mai multor canale de feedback, colectăm și monitorizăm permanent opinia pacienților noștri pentru a înțelege oportunitățile de îmbunătățire a serviciilor.

Chestionarele post-consultație și post-operatorii au relevat un nivel ridicat de satisfacție (Net Promoter Score) a pacienților noștri, în medie, de 85%, pentru anul 2023.

Am implementat un sistem de evaluare a medicilor de către pacienți, după consultații. Până acum, s-au acumulat peste 630.000 de recenzii, iar scorul mediu primit de medicii REGINA MARIA, bazat pe evaluările pacienților, este de 9,55 din 10.



Telemedicina și inovația digitală

Clinica Virtuală

Suntem convinși că potențialul tehnologiei de a transforma sectorul sănătății este semnificativ. REGINA MARIA, prin investițiile consistente în inovații digitale, își propune să crească generații de pacienți informați și autonomi, pentru care gestionarea sănătății personale devine o responsabilitate centrală și o prioritate clară. Implementarea de soluții tehnologice le permite pacienților să gestioneze eficient timpul și să aibă control complet asupra modului în care accesează serviciile medicale. Astfel, facilităm nu doar un acces mai rapid și mai eficient la servicii de îngrijire a sănătății, dar și o mai bună înțelegere a opțiunilor medicale, contribuind la un stil de viață sănătos și la prevenirea afecțiunilor.

În Clinica Virtuală, întreaga interacțiune a pacienților cu REGINA MARIA poate fi realizată online, ceea ce facilitează accesul pacienților la o opinie medicală, chiar și în zonele cu deficit de medici sau cu infrastructură medicală fizică deficitară, dar și clienților noștri aflați în străinătate.

1,000,000
de programări de la
lansare

Peste 500
de medici
disponibili online

Peste 40
de specialități
medicale

85%
nivel de satisfacție
al pacienților

Aplicația REGINA MARIA

Aplicația de mobil REGINA MARIA oferă pacienților control complet asupra programărilor medicale și a istoricului medical (dosar electronic de sănătate), aceștia putând vizualiza rezultatele investigațiilor, recomandările medicale, dar și indicațiile și rețetele primite din partea medicilor. Contul pacientului poate fi activat online, prin validarea la distanță a datelor.

Portalul Contul Meu oferă acces la:

- Dosarul medical electronic, care integrează întregul istoric medical din Rețea, evoluția rezultatelor pentru analizele de laborator, lista de medici

- Programări directe, fără a mai apela la contact center sau recepție
- Plata online a facturilor
- Recenziile medicilor, întocmite pe baza feedback-ului primit din partea altor pacienți
- Abonamentul medical deținut, inclusiv serviciile incluse gratuit și cu discount, dar și opțiunea de a vedea în timp real suma economisită prin intermediul abonamentului
- Costurile investigațiilor
- Shop-ul online REGINA MARIA
- Știri și noutăți din domeniul medical

+ 1,6 milioane
milioane de pacienți sunt conectați
digital la serviciile REGINA MARIA

40%
dintre programări
sunt realizate online

Informare și educație pentru prevenție

Prevenția este un pilon fundamental în activitatea noastră la REGINA MARIA, unde subliniem importanța educației și a managementului proactiv al sănătății prin inițiativele noastre care promovează vizitele medicale preventive. Adoptând o strategie de sănătate preventivă, obiectivul nostru se extinde dincolo de simpla reducere a riscului de boală. Ne propunem să detectăm problemele de sănătate în stadiile lor incipiente și să creștem nivelul de conștientizare și implicare al pacienților în gestionarea sănătății lor. Această abordare proactivă oferă pacienților noștri control asupra sănătății lor, posibilitatea de a lua decizii informate care contribuie la bunăstarea lor generală, prevenind complicațiile înainte ca acestea să apară.

Abonamentele medicale – o investiție în sănătate

La REGINA MARIA, considerăm că forma cea mai la îndemână de prevenție este abonamentul medical, în special prin creșterea nivelului de conștientizare asupra sănătății în rândul abonaților noștri. Serviciile de prevenție și medicină primară sunt incluse în orice abonament, fiind opțiunea accesibilă unei categorii largi de populație – atât din punct de vedere financiar, cât și ca proximitate a serviciilor. Abonamentele includ o varietate de servicii medicale, oferă soluții personalizate, precum și programe de screening și prevenție medicală, consultanță specializată, monitorizare eficientă a propriei stări de sănătate.

Abonamentele medicale

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

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

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

Totodată, abonamentele medicale oferă acces simplificat pentru organizații în monitorizarea gradului de conformare cu reglementările legale în medicina muncii, oferind în același timp servicii suplimentare valoroase pentru organizații și angajații lor.

Pentru a încuraja românii să meargă la medic și să aibă grijă de sănătatea lor, abonații au la dispoziție în aplicația REGINA MARIA, secțiunea "Abonamentele mele" toate informațiile cu privire la serviciile incluse în abonament, gratuit sau cu discount, precum și pe cele neacoperite de abonament. De asemenea, abonații pot vizualiza în timp real locațiile, specialitățile și medicii la care au acces în baza abonamentului și au posibilitatea de a se programa singuri la medic, direct din aplicația de mobil.

Ajută la detectarea precoce a mai multor afecțiuni grave.

Aduc economii concrete, care pot fi vizualizate în timp real, pe măsură ce sunt accesate serviciile din abonament.

Rețeaua de sănătate
REGINA MARIA

Strategia de sustenabilitate
REGINA MARIA

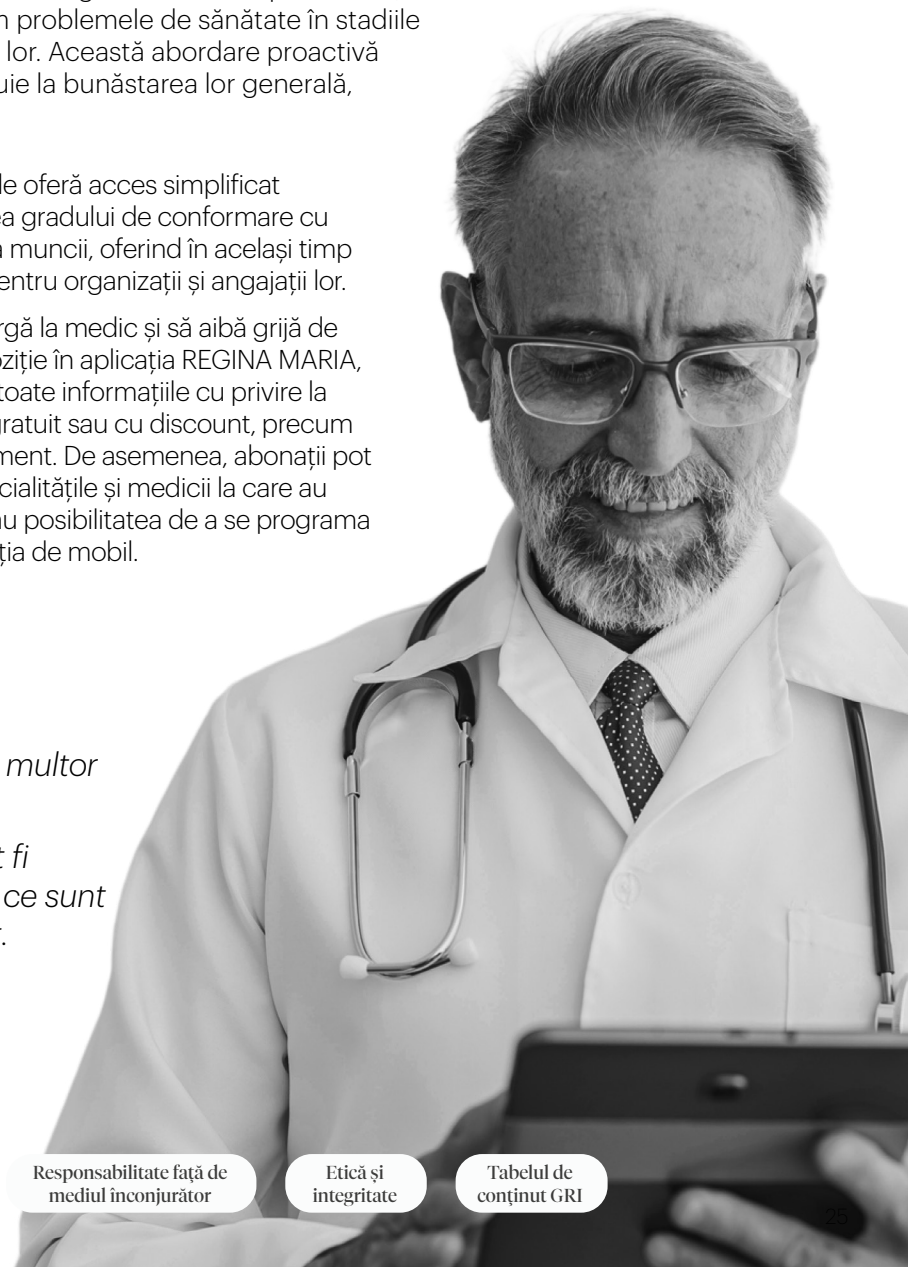
Creșterea accesului la
servicii medicale moderne

Dezvoltarea
resursei umane

Responsabilitate față de
mediul înconjurător

Etică și
integritate

Tabelul de
conținut GRI



Corporate Sano este un program de bunăstare lansat în cursul anului 2023, care își propune să contribuie la dezvoltarea unei comunități de business puternice și echilibrate, printr-o viziune holistică asupra sănătății angajaților. Integrat, modular și personalizabil, Corporate Sano adresează nevoile companiilor din 5 perspective: sănătatea mintală, calitatea somnului, importanța nutriției, activitatea fizică și ergonomia, și prevenția.

Start-up BT. – dedicat afacerilor la început de drum și gândit în parteneriat cu Banca Transilvania, pachetul special de medicina muncii și prevenție are costuri zero în primul an. REGINA MARIA susține creșterea mediului antreprenorial românesc prin parteneriatul cu BT STUP, oferind startup-urilor atât pachetul obligatoriu de medicina muncii, cât și o componentă de prevenție, care se poate personaliza în funcție de nevoi și de stadiul în care se află afacerea, la momentul accesării serviciilor de consultanță de la STUP.

Membrii STUP primesc reduceri de costuri semnificative, aplicate pachetelor medicale alese.

REGINA MARIA – Partener pentru IMM
Oferim suport sectorului IMM-urilor prin pachete medicale avantajoase, personalizate pentru diverse tipuri de afaceri. Sub denumirea "Gama Partener pentru IMM", punem la dispoziție trei tipuri de abonamente concepute special pentru întreprinderile mici și mijlocii.

// Screening-ul salvează vieți! //

Pe termen mediu și lung, inițiativele de educație în sănătate contribuie la scăderea costurilor de spitalizare și la reducerea cazurilor de afecțiuni grave, prin prevenție și tratament precoce.

Pe măsură ce educația în sănătate devine tot mai importantă, companiile și furnizorii medicali privați își asumă acest rol esențial pentru binele angajaților și al populației active. Un exemplu în acest sens este programul „Screening-ul salvează vieți!”, inițiat de REGINA MARIA în colaborare cu Banca Transilvania, care, aflat în al șaselea an de implementare, continuă să promoveze un stil de viață sănătos prin monitorizări regulate și screening-uri anuale, completând astfel serviciile oferite prin abonamentele medicale.

În perioada martie 2017 – martie 2023, au fost realizate peste 17.700 de screening-uri de diferite tipuri (89,9% femei, 10,1% bărbați), iar în 18,9% dintre cazuri, au fost descoperite afecțiuni maligne sau în stadiu avansat.

Sănătate psihoemoțională #ÎnTerapie

“Psihoterapia este un proces de durată, rezultatele se construiesc în timp, și pentru a ajunge să ceri ajutorul e nevoie să fii informat și să înțelegi că nu trebuie să porți o stigmă – în ziua de astăzi, a merge la terapie e ceva firesc și necesar pentru sănătate”



declară Oana Nicolau, co-fondator al clinicii de psihoterapie cu același nume, parte din REGINA MARIA.

Timp de patru zile, în cadrul ediției UNTOLD 2023, Parcul Central din Cluj-Napoca a găzduit peste 200 de discuții cu psihoterapeuți în primul Punct de Prim Ajutor Emoțional la un festival de muzică din România, organizat de Rețeaua de Sănătate REGINA MARIA.

Pe tot parcursul festivalului am încercat și sperăm că am reușit să oferim sprijin real pentru tinerii care se confruntă cu explorarea propriului univers emoțional, le-am conturat o experiență bună care a schimbat ceva în interiorul lor, să îi facă mai încrezători față de terapie și împărtășirea problemelor personale.

Conversația despre terapie a avut un ecou mai larg – pe parcursul zilelor de festival, Rețeaua de Sănătate REGINA MARIA a oferit vizitatorilor peste 3.000 de premii constând în ședințe gratuite de terapie, vouchere valorice și abonamente la terapie, dar și tricouri și tote bag-uri din colecția vestimentară #ÎnTerapie.

În cursul anului 2023 REGINA MARIA s-a alăturat campaniei ING Unfollow Self:Hate, o acțiune legată de sănătatea psihoemoțională a tinerilor. Prin intermediul acestei campanii REGINA MARIA a oferit un hotline gratuit 24/7 prin care psihoterapeuții specializați ai REGINA MARIA au oferit sprijin persoanelor care traversează momente dificile. Totodată în cadrul acestei campanii am oferit vouchere de reducere atât pentru terapie individuală și terapie de grup.

#CuMamaLaMamo

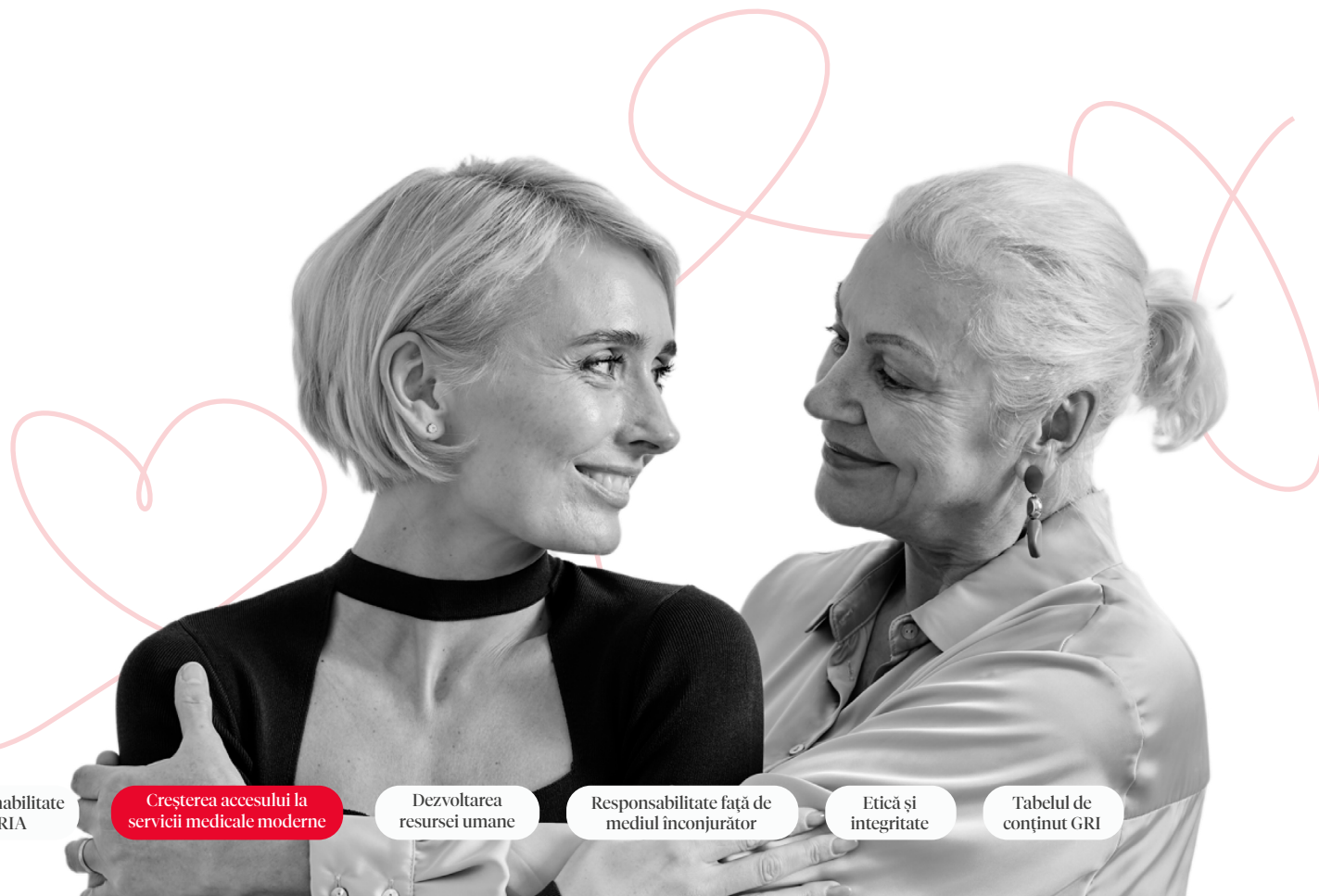
Cancerul de sân este cea mai frecventă formă de cancer la femei și a doua cauză de mortalitate cauzată de tumori maligne, după cancerul de plămân, în populația feminină.

Prin inițiativa #CuMamaLaMamo, în absența unui program național de screening și a unei educații adecvate despre importanța detectării precoce a cancerului de sân, REGINA MARIA își propune să sensibilizeze publicul cu privire la necesitatea efectuării anuale a screening-urilor mamare.

Conținut educațional pe website-ul REGINA MARIA

Pe parcursul anului 2023, echipa noastră de editori a produs articole medicale pentru a oferi informații medicale de încredere și de înaltă calitate, accesibile publicului larg. Aceste articole sunt temeinic documentate și sunt verificate de medici specialiști. Prin acestea, ne propunem să creștem nivelul de conștientizare și educație sanitară, facilitând astfel o mai bună înțelegere a subiectelor medicale complexe și promovând decizii informate în domeniul sănătății.

Dintre articolele medicale care au captat cel mai mult interesul cititorilor se numără „Donarea de sânge: tot ce trebuie să știi” și articolul despre trombocite.



Rețeaua de sănătate
REGINA MARIA

Strategia de sustenabilitate
REGINA MARIA

Creșterea accesului la
servicii medicale moderne

Dezvoltarea
resursei umane

Responsabilitate față de
mediul înconjurător

Etică și
integritate

Tabelul de
conținut GRI

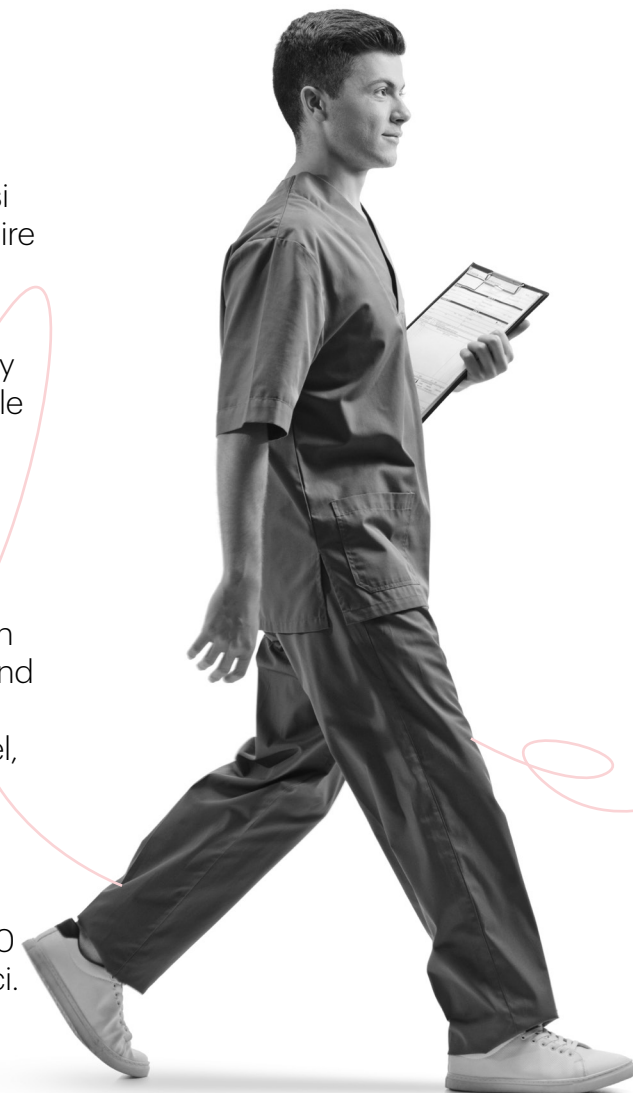
Impactul asupra comunității - Angajamentul nostru



Sprijin medical pentru comunitățile vulnerabile

Extinderea continuă a Rețelei REGINA MARIA joacă un rol crucial în îmbunătățirea accesului la servicii medicale de calitate și pentru comunitățile mai mici și grupurile vulnerabile care adesea sunt lipsite de îngrijire medicală adecvată.

În 2023, în colaborare cu trei ONG-uri partenere, Asociația Casa Bună, Teach for Romania și United Way Romania, am continuat proiectul caravelor medicale REGINA MARIA, care constă în furnizarea de servicii medicale în unități mobile, echipate pentru a efectua examinări medicale, ecografii și analize de laborator. În 2023, 1.000 de copii din comunități vulnerabile, majoritatea dintre ei nefiind anterior examinați de un medic, au beneficiat de o serie de servicii gratuite prin cele 13 caravane medicale REGINA MARIA, consolidând astfel angajamentul nostru de a aduce îngrijirea medicală acolo unde este cea mai mare nevoie. Astfel, am reușit să ne îndeplinim angajamentul de a dubla numărul beneficiarilor serviciilor medicale oferite prin caravane, atingând o valoare a serviciilor de peste 1 milion de lei. Aceste 13 acțiuni sociale nu ar fi fost posibile fără implicarea remarcabilă a aproximativ 200 de voluntari, dintre care aproximativ 50 au fost medici.

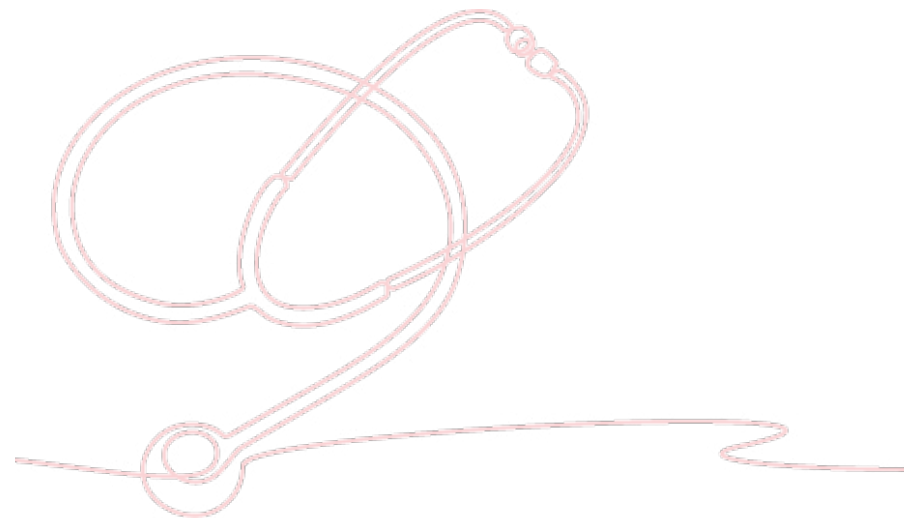


Impactul asupra comunității - Angajamentul nostru

Sponsorizări

În susținerea angajamentului nostru de a sprijini și a îmbunătăți condițiile de viață și de educație în comunitățile defavorizate, am reînnoit parteneriatele cu mai multe ONG-uri renumite, care influențează pozitiv comunitățile din care fac parte.

În plus față de programele deja menționate, REGINA MARIA a contribuit și cu sponsorizări în valoare de aproximativ 3,5 milioane de lei, o sumă de aproape trei ori mai mare comparativ cu anul anterior. Aceste fonduri au fost alocate în special pentru inițiative sportive, culturale și sociale, cu scopul de a susține educația de calitate pentru copiii proveniți din medii vulnerabile.



CCIFI Challenge

În 2023, o echipă formată din 5 angajați ai REGINA MARIA a luat parte la CCIFI Challenge. Aceasta este o provocare sportivă și socială între companii și între țări, propusă angajaților din companii, care are ca scop promovarea unui stil de viață sănătos, crearea unei coeziuni de echipă, practicând un sport. De asemenea echipa REGINA MARIA a participat și la acțiunea de plantare de copaci în Pădurea CCIFER din Lipănești, județul Prahova, ocazie cu care colegii noștri au plantat 50 de salcâmi.

4

Dezvoltarea **RESURSEI UMANE**

Rețeaua de sănătate
REGINA MARIA

Strategia de sustenabilitate
REGINA MARIA

Creșterea accesului la
servicii medicale moderne

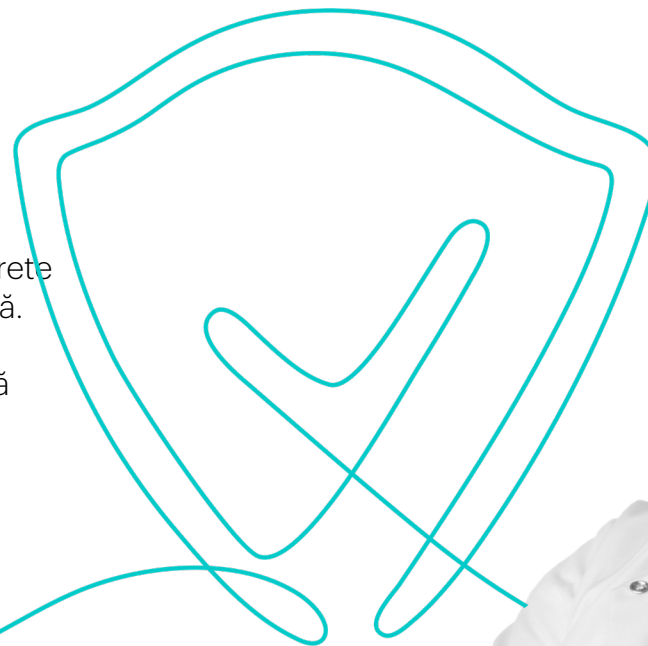
Dezvoltarea
resursei umane

Responsabilitate față de
mediul înconjurător

Etică și
integritate

Tabelul de
conținut GRI

Personalul nostru are un rol crucial în succesul REGINA MARIA, motiv pentru care punem un accent deosebit pe atragerea și menținerea celor mai competenți profesioniști din domeniul medical. Oferim pachete salariale competitive, posibilități concrete de avansare în carieră, precum și programe de formare continuă. Ne dorim ca fiecare membru al echipei să se simtă apreciat și sprijinit în cadrul Rețelei, astfel încât să poată oferi cea mai bună îngrijire și servicii pacienților noștri.



Investiții în performanța angajaților noștri

Sustenabilitatea implică un angajament profund față de oamenii REGINA MARIA, ei sunt esențiali în furnizarea și dezvoltarea serviciilor noastre medicale, contribuind la crearea unei societăți mai sănătoase și echitabile pentru toți membrii comunității. În contextul emigrării cadrelor medicale, managementul resurselor umane în domeniul sanitar devine o provocare semnificativă. Ne angajăm să abordăm acest aspect cu maximă responsabilitate și atenție, promovând o creștere armonioasă și durabilă, benefică atât pentru personalul nostru, cât și pentru societatea în care activăm.

În anul 2023 ne-am clasat pe locul al doilea în Topul angajatorilor din domeniul Sănătate și Farma realizat de site-ul undelucram.ro

Un sondaj intern realizat pentru a măsura nivelul de angajament al angajaților din cadrul REGINA MARIA a arătat că 82% dintre angajați sunt angajați activ și pozitiv în activitățile lor zilnice. Această cifră reflectă o cultură organizațională puternică și o politică de resurse umane eficientă, care susțin satisfacția și bunăstarea personalului, elemente esențiale pentru menținerea unei forțe de muncă motivate și dedicate. Această rată ridicată de angajament subliniază, de asemenea, succesul inițiativelor RM de a crea un mediu de lucru pozitiv și stimulant pentru toți angajații săi totodată, contribuind în mod direct la evoluția performanței organizaționale.

Grija pentru angajații noștri și condițiile de muncă pe care le oferim ne-au adus certificarea Top Employer, obținută după un amplu proces de analiză și evaluare realizat de Top Employer Institute – autoritatea globală în recunoașterea excelenței în practicile de resurse umane și managementul oamenilor. Această certificare subliniază dedicația noastră de a accelera și îmbogăți această lume a muncii prin practici exemplare de dezvoltare a oamenilor.



Recrutarea și selecția responsabilă

În cadrul REGINA MARIA, recrutarea personalului începe prin identificarea și atragerea candidaților care împărtășesc valorile și angajamentul companiei față de sustenabilitate. Prin abordarea procesului de recrutare într-un mod responsabil și etic, compania aduce în echipa sa oameni motivați și implicați în obiectivele sale durabile.

Integrarea noilor angajați se realizează pe baza procesului de adaptare detaliat în „Programul de formare ulterior angajării”. Acest proces durează două săptămâni și începe imediat după semnarea ofertei de angajare.

Dezvoltarea personalului și învățarea continuă

Sustenabilitatea înseamnă adaptare permanentă la un mediu aflat permanent în schimbare. Pentru a fi sustenabili pe termen lung, REGINA MARIA și-a stabilit 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). În urma procesului de evaluare anuală a performanțelor, pentru fiecare angajat REGINA MARIA se stabilește un Plan individual de dezvoltare profesională cu scopul de a ajuta angajatul să își dezvolte abilitățile astfel încât să atingă performanța în funcția deținută sau să poată promova într-o altă funcție.

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/ instruiri de integrare și alte categorii de cursuri/ instruiri, precum și Regulamentul Intern și toate procedurile de lucru) și prin intermediul căreia se pot înscrie la cursuri online și sesiuni offline.

Cursurile s-au adresat tuturor categoriilor de angajați, de la personalul de curățenie până la conducerea companiei, inclusiv personalul administrativ. Cursurile au fost organizate atât cu resurse interne cât și prin intermediul unor prestatori de servicii specializați. Participarea la aceste cursuri de formare profesională a fost gratuită pentru angajați, REGINA MARIA suportând costurile acestora, acolo unde a fost cazul.

• În anul 2023, REGINA MARIA a cheltuit 428.000 EUR + TVA pentru cursurile de formare profesională oferite angajaților săi.

Pe lângă cursurile de formare profesională oferite de companie, REGINA MARIA îi încurajează pe angajații săi să participe la programe de studii sau formare profesională, oferindu-le acestora inclusiv concedii plătite pentru participarea la aceste programe.

• În anul 2023 au beneficiat de concedii pentru studii peste 1.850 de angajați cumulând un total de peste 570 de zile de concedii pentru studii.

28.000
de ore de cursuri
pentru angajați

3.500
de participanți

570
de zile de concedii
pentru studii

+ 80
de cursuri diferite

4,5
numărul mediu de ore
de formare/an/angajat

Sănătatea și securitatea în muncă

Unul dintre pilonii principali ai abordării REGINA MARIA este adaptarea muncii la oameni. Compania înțelege că fiecare angajat are nevoi și capacități individuale și se străduiește să ofere condiții de lucru care să țină cont de aceste aspecte. Prin proiectarea postului, intenționăm să evităm monotonia muncii și ritmul prestabilit, care pot avea un impact negativ asupra sănătății angajaților. Se promovează diversitatea de sarcini și responsabilități, precum și rotația în cadrul echipei, pentru a menține angajații motivați și implicați.



De asemenea, REGINA MARIA se preocupă de alegerea echipamentului de lucru adecvat și de furnizarea de metode de lucru sigure și ergonomice. Compania investește în echipamente moderne și tehnologii care să faciliteze munca angajaților și să reducă riscul de accidente sau leziuni. Prin intermediul instruirilor și sesiunilor de formare, angajații sunt educați cu privire la utilizarea corectă a echipamentelor și sunt încurajați să semnaleze eventuale probleme sau deficiențe la echipamentele de lucru.

În cadrul REGINA MARIA este organizat și funcționează Comitetul de sănătate și securitate în muncă (CSSM), care cuprinde reprezentanți numiți în mod egal de către angajator și lucrători.

La angajare și periodic angajații participă la examenele medicale de medicina muncii, iar medicul specialist comunică angajaților, unde este cazul, recomandările medicale. Trimestrial, în cadrul ședințelor CSSM este analizată starea de sănătate a angajaților REGINA MARIA, iar măsurile de prevenire și protecție implementate în cadrul companiei integrează aceste rezultate. Medicul de medicina muncii este direct implicat în analiza și comunicarea măsurilor de securitate.

În cursul anului 2023, au fost înregistrate 24 de accidente de muncă, dintre care 16 au fost minore, fără incapacitate de muncă. Nu s-au înregistrat răni grave sau decese și nu s-au înregistrat cazuri de boli profesionale în rândul angajaților REGINA MARIA.

Pentru a reduce probabilitatea apariției accidentelor de muncă, REGINA MARIA organizează instruiți atît pentru angajați, cît și

pentru furnizorii de servicii de mentenanță, pază și curățenie. Instruirile pentru angajați sunt realizate conform cerințelor legislative și includ componente introductive generale, instruiți la locul de muncă, instruiți periodice și instruiți suplimentare. Frecvența instruirilor este stabilită prin programele de instruire și testare.

Implicarea și comunicarea deschisă

Implicarea angajaților în procesul de luare a deciziilor este vitală pentru succesul companiei. Prin intermediul dialogului deschis și a consultării, compania poate beneficia de idei și perspective variate din partea angajaților săi, oferindu-le în același timp o oportunitate de a se simți valorizați și implicați în procesele de luare a deciziilor. Implicarea angajaților este măsurată la sfârșitul fiecărui an prin intermediul unor sondaje de opinie denumite SOA (sondaje de opinie în rândul angajaților).

O comunicare eficientă despre obiectivele și progresele companiei în materie de sustenabilitate stimulează angajații să se identifice cu aceste valori și să contribuie la atingerea lor. 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 și participarea la acesta este voluntară. În anul 2023, 67% din angajații REGINA MARIA au completat acest chestionar.

Rețeaua de sănătate
REGINA MARIA

Strategia de sustenabilitate
REGINA MARIA

Creșterea accesului la
servicii medicale moderne

Dezvoltarea
resursei umane

Responsabilitate față de
mediul înconjurător

Etică și
integritate

Tablelul de
conținut GRI

Egalitatea de șanse, nediscriminarea și respectarea drepturilor

Egalitatea de șanse și de tratament și nediscriminarea sunt principii care ne guvernează relația cu angajații încă din procesul de recrutare. 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.

În anul 2023, au existat 13 sesizări referitoare la incidente de discriminare sau hărțuire. Toate sesizările au fost analizate și nu a fost confirmat niciun caz de discriminare sau hărțuire în cadrul REGINA MARIA.

Prin valorile și politicile sale, REGINA MARIA se angajează ferm să respecte drepturile omului atât în legătură cu proprii angajați și să nu utilizeze bunuri sau servicii provenite de la companii care încalcă drepturile omului, folosesc munca copiilor sau utilizează sclavia modernă. În anul 2023, un număr de 1.667 de angajați au participat la cursuri de instruire privind respectarea drepturilor omului, investind astfel un total 833 de ore.

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.

Flexibilitatea și echilibrul între muncă și viață personală

Avem convingerea că oamenii fericiți sunt și angajați motivați și productivi, de aceea oferim angajaților noștri mediul potrivit pentru a avea echilibru între viața profesională și cea personală. Pandemia ne-a învățat pe toți că putem fi la fel de eficienți și dacă muncim de acasă. Am păstrat această facilitate pentru locurile de muncă pentru care prezența fizică nu este obligatorie și după încetarea perioadelor de restricții, pentru a le oferi angajaților posibilitatea să rămână alături de copii sau de familie.

Fiind o companie cu o proporție mare de femei tinere în rândul angajaților, acordăm o atenție deosebită protecției maternității la locul de muncă.

Suntem întotdeauna alături de viitoarele mame, asigurându-le cadrul necesar pentru a-și desfășura activitatea în condiții de maximă siguranță, atât în perioada prenatală, cât și în cea postnatală.

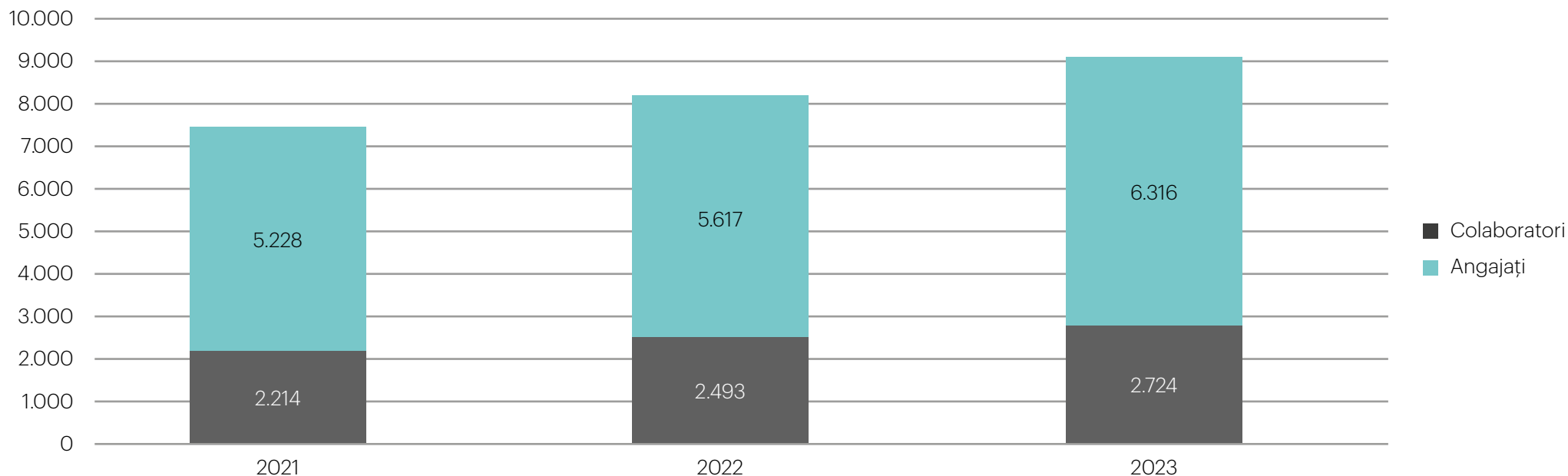
Toți angajații REGINA MARIA, indiferent de sex, au dreptul de a beneficia de concediu de creștere a copilului în conformitate cu prevederile legale. După încheierea acestui concediu, aceștia sunt reintegrați în aceeași poziție sau într-o poziție similară celei deținute înainte de concediu.

Date despre angajați

9.040 La finalul anului 2022, REGINA MARIA avea peste 9.000 de angajați și colaboratori.

11,5% Numărul de angajați și colaboratori ai REGINA MARIA a înregistrat o creștere anuală de 11,5% în ultimul an, comparativ cu finalul anului anterior.

Structura de personal a REGINA MARIA la 31 decembrie



Număr de angajați la 31 decembrie (HC)	M		Total	M		Total	M		Total	M		Total
	F			F			F			F		
2021	245	1.439	1.684	481	2.500	2.981	116	447	563	842	4.386	5.228
2022	267	1.467	1.734	495	2.506	3.001	166	716	882	928	4.689	5.617
2023	261	1.482	1.743	570	3.076	3.646	174	753	927	1.005	5.311	6.316
	<30 ani			30-50 ani			>50 ani			Total		

Având în vedere specificul sectorului de activitate, în mod firesc femeile dețin o pondere foarte mare din numărul total de angajați ai REGINA MARIA. Astfel, în anul 2023, 85% dintre angajații REGINA MARIA erau femei, acest nivel fiind aproximativ constant în ultimii ani.

Mobilitatea pieței forței de muncă în domeniul serviciilor medicale din România este foarte ridicată, având în vedere evoluția sectorului medical și cererea crescândă de servicii de sănătate. Această mobilitate ridicată este specifică sectorului de activitate și nu este generată direct de comportamentul REGINA MARIA pe piața forței de muncă din domeniul medical.

Număr de angajați noi (HC)		M	F	Total	M	F	Total	M	F	Total	M	F	Total
	2021	154	771	925	159	902	1.061	46	253	299	359	1.926	2.285
	2022	196	946	1.142	160	781	941	46	154	200	402	1.881	2.283
	2023	138	851	989	86	575	661	27	110	137	251	1.536	1.787
Structura pe sexe a angajaților noi se prezintă aproximativ la fel cu structura pe sexe a tuturor angajaților REGINA MARIA, însă structura pe categorii de vârstă a angajaților noi este semnificativ diferită de a angajaților existenți în companie, coroborată cu rata fluctuației de personal pe categorii de vârstă. Astfel, din cei 1.787 angajați noi în anul 2023, 55% au avut vârsta mai mică de 30 de ani, coroborat cu o rată a fluctuației de 38% în această categorie de vârstă.													
Număr de angajați plecați voluntar (HC)													
	2021	86	502	588	84	544	628	19	135	154	189	1.181	1.370
	2022	126	623	749	84	551	635	21	108	129	231	1.282	1.513
	2023	94	575	669	97	557	654	19	108	127	210	1.240	1.450
Rata angajărilor de personal													
	2021	63%	54%	55%	33%	36%	36%	40%	57%	53%	43%	44%	44%
	2022	73%	64%	66%	32%	31%	31%	28%	22%	23%	43%	40%	41%
	2023	53%	57%	57%	15%	19%	18%	16%	15%	15%	25%	29%	28%

Rata de fluctuație a
personalului

2021	34%	31%	31%	15%	19%	19%	19%	24%	23%	21%	23%	23%
2022	43%	35%	36%	15%	19%	18%	11%	13%	13%	22%	22%	22%
2023	36%	39%	38%	18%	20%	20%	11%	15%	14%	22%	25%	24%

Angajații sub 30 de ani prezintă cea mai ridicată mobilitate în majoritatea sectoarelor economiei, inclusiv în cadrul companiei noastre. O dată cu revenirea pieței forței de muncă după pandemia de Coronavirus a crescut și rata fluctuației personalului în rândul angajaților sub 30 de ani din companie de la 27% în anul 2020 la 38% în anul 2023.

În ceea ce privește distribuția angajaților pe categorii de vârstă, în 2023 s-a înregistrat o creștere a ponderii angajaților cu vârsta de între 30 și 50 de ani de la 54% la 58%, concomitent cu scăderea ponderii angajaților cu vârsta mai mică de 30 de ani de la 31% la 28%, ponderea angajaților cu vârsta mai mare de 50 de ani rămânând constantă.

Ponderea angajaților
la 31 decembrie (FTE)
în funcție de vârstă

	<30 ani	30-50 ani	>50 ani
2021	33%	57%	10%
2022	31%	54%	15%
2023	28%	58%	15%

Ne dorim să ne fidelizăm angajații prin diverse beneficii proporționale cu vechimea în muncă și prin oferirea de contracte de muncă pe perioadă nedeterminată și, acolo unde este cazul, pentru normă întreagă de lucru. Astfel, la sfârșitul anului 2023, peste 98,5% dintre contractele de muncă din cadrul REGINA MARIA aveau perioadă nedeterminată și peste 88% dintre contracte aveau normă întreagă de lucru.

Ponderea angajaților cu contract permanent la 31 decembrie (HC) în funcție de sex		M	F	Total
	2021	98,5%	97,3%	97,5%
	2022	99,0%	98,3%	98,4%
	2023	98,8%	98,5%	98,5%

Ponderea angajaților cu normă întreagă la 31 decembrie (HC) în funcție de sex	2021	85,7%	87,9%	87,5%
	2022	85,6%	88,0%	87,6%
	2023	87,2%	88,7%	88,5%



Ponderea mare a femeilor în cadrul REGINA MARIA se păstrează și la nivelul conducerii companiei, acestea ocupând 70% din posturile de management din cadrul REGINA MARIA la sfârșitul anului 2023.

Distribuția managementului la 31 decembrie (HC)	30-50 ani			>50 ani			Total		
	M	F	Total	M	F	Total	M	F	Total
2021	3	6	9	1	5	6	4	11	15
2022	3	5	8	1	7	8	4	12	16
2023	4	5	9	1	7	8	5	12	17

Respectăm libertatea angajaților noștri de a-și exprima personalitatea și de a fi autentici, dar în același timp prețuim și confidențialitatea. De multe ori, aspectele privind diversitatea se încadrează în sfera confidențialității angajaților. Astfel, nu colectăm date despre aceste aspecte, motiv pentru care putem prezenta în acest raport doar informații privind diversitatea din perspectiva încadrării într-o categorie de persoane vulnerabile în conformitate cu definiția legală a acestui termen. Ponderea acestor persoane în companie a crescut ușor în fiecare din ultimii 3 ani.

Pe de altă parte, suntem bucuroși să avem în rândurile noastre medici străini chiar și în structura de conducere a companiei.

	2021	2022	2023
Angajați din categoria persoanelor vulnerabile (%)	0,4%	0,5%	0,6%

În 2023, salariul mediu brut în cadrul REGINA MARIA a fost de 8.920 lei, cu aproximativ 21% mai mare decât salariul mediu brut din România.¹

	Salariu mediu brut lunar ²				Salariu mediu de bază lunar			
	M	F/M %	F	Total	M	F/M %	F	Total
2021	9.657	73%	7.074	7.424	7.254	80%	5.821	5.997
2022	10.528	75%	7.924	8.276	8.023	81%	6.537	6.718
2023	11.147	76%	8.484	8.920	8.508	81%	6.924	7.183

La nivelul întregii organizații, angajații au beneficiat de o creștere medie a salariului brut de 8%.

Suplimentar față de salariu, oferim angajaților noștri un pachet competitiv de beneficii suplimentare care include:

- zile libere de tip beneficiu acordate în funcție de vechime și categoria job-ului;
- o zi liberă plătită în luna de naștere a angajatului;
- până la 5 zile de concediu plătit pentru activități de voluntariat, studii/ dezvoltare profesională;
- pachete de prevenție medicală și discount la pachetele de naștere, bariatrie sau STEM în cadrul REGINA MARIA precum și discount-uri la serviciile de investigații medicale, atât pentru angajați, cât și pentru membrii de familie ai acestora;
- discount-uri pentru asigurare medicală pentru angajați și membrii de familie ai acestora;
- acces la platforma Bookster;
- discount-uri, carduri de reduceri, prețuri speciale, facilități de plată oferite la serviciile/ produsele partenerilor;
- cadou "Timp pentru tine" – voucher de vacanță de până la 2 salarii de bază acordat la data pensionării;
- program lucru flexibil temporar, în funcție de nevoile personale ale angajaților;
- program de lucru individualizat flexibil, acolo unde se poate implementa.

¹Raportat media câștigurilor salariale medii brute lunare publicate de Institutul Național de Statistică pentru anul 2023

²Include valoarea tichetelor de masă



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



5

Responsabilitatea față de

MEDIUL ÎNCONJURĂTOR

Rețeaua de sănătate
REGINA MARIA

Strategia de sustenabilitate
REGINA MARIA

Creșterea accesului la
servicii medicale moderne

Dezvoltarea
resursei umane

Responsabilitate față de
mediul înconjurător

Etică și
integritate

Tabelul de
conținut GRI

Prevenția este cea mai bună cale de urmat, atât în domeniul medical, cât și în ceea ce privește sănătatea planetei și facem tot ce putem pentru a dezvolta și implementa practici sustenabile în cadrul REGINA MARIA.

Responsabilitatea față de mediu este o prioritate majoră pentru noi, motiv pentru care am implementat un cadru de guvernanță bine definit, adecvat responsabilității noastre față de mediul înconjurător. Acest cadru este esențial pentru a ne asigura că abordarea noastră în ceea ce privește aspectele de mediu este sustenabilă și responsabilă.

Cadrul de guvernanță al REGINA MARIA, pentru gestionarea eficientă a aspectelor de mediu, cuprinde mai multe elemente vitale:

1. *Politici și angajamente ferme:*

Am definit politici și angajamente ferme care vizează minimizarea impactului nostru asupra mediului, conservarea resurselor naturale și promovarea durabilității în toate activitățile noastre precum și obiective și ținte specifice pentru îndeplinirea acestora.

2. *Rolul managementului:*

Managementul este implicat activ în stabilirea obiectivelor strategice pentru protecția mediului și în asigurarea aplicării eficiente a politicilor și angajamentelor de sustenabilitate. Totodată, acesta garantează că toți angajații sunt informați despre importanța și responsabilitatea protejării mediului.

3. *Integrare în procesele de business:*

Responsabilitatea față de mediul înconjurător este integrată în toate procesele noastre de afaceri, luând în considerare factori precum eficiența energetică, minimizarea deșeurilor și utilizarea judicioasă a resurselor.

4. *Monitorizarea și raportarea:*

Monitorizăm și raportăm în mod transparent și regulat performanța noastră ecologică, cu scopul de a îmbunătăți continuu acțiunile și de a reduce impactul asupra mediului.

5. *Educație și conștientizare:*

Ne angajăm să educăm și să sensibilizăm angajații și comunitatea largă despre responsabilitatea lor față de mediu, promovând astfel practici durabile și dezvoltând o cultură de protecție a mediului.

6. *Colaborare cu părțile interesate:*

Lucrăm împreună cu diverse părți interesate pentru a identifica impactul de mediu și pentru a promova schimbul de bune practici, participând activ în inițiative de mediu comune.



Prin implementarea acestui cadru de guvernanta robust, REGINA MARIA isi asuma responsabilitatea fata de mediul inconjurator si contribuie la protejarea si conservarea acestuia, promovand un mediu sanatos si durabil pentru comunitate si generatiile viitoare.

In cadrul Rețelei REGINA MARIA, eforturile noastre de protectie a mediului sunt directionate strategic catre trei domenii principale, recunoscute pentru capacitatea lor de a genera impacturi semnificative asupra mediului. Acest angajament reflecta constiinta profunda a responsabilitatii noastre ecologice si dorinta de a implementa solutii sustenabile in toate aspectele activitatii noastre. Cele trei directii principale sunt:

Utilizarea energiei:

Operarea clădirilor și echipamentelor medicale necesită cantități semnificative de energie. Prin urmare, ne concentrăm pe optimizarea eficienței energetice a facilităților noastre. Aceasta include modernizarea infrastructurii, utilizarea tehnologiilor de ultimă oră care consumă mai puțină energie și încurajarea practicilor de economisire a energiei în rândul personalului. De asemenea, am început să integrăm surse de energie regenerabilă în sistemul nostru energetic, pentru a reduce dependența de combustibilii fosili.

Utilizarea apei și tratarea apelor uzate:

Apa este o resursă vitală în activitățile noastre, de la igienă până la proceduri medicale complexe. Ne-am angajat să utilizăm apa într-un mod cât mai eficient, reducând consumul acolo unde este posibil și recurgând la sisteme de epurare a apei pentru a minimiza impactul asupra resurselor de apă locale. În plus, tratăm apele uzate prin tehnologii avansate pentru a asigura că deșeurile lichide sunt eliminate într-un mod ecologic, protejând astfel sănătatea comunităților și ecosistemele locale.

Gestionarea deșeurilor:

Deșeurile medicale reprezintă o provocare majoră, datorită naturii lor potențial periculoase. Adoptăm politici stricte de segregare a deșeurilor, tratament și eliminare responsabilă pentru a asigura că deșeurile medicale sunt gestionate într-un mod sigur și sustenabil. Angajamentul nostru include folosirea metodelor care reduc volumul deșeurilor, precum și colaborarea cu parteneri certificați pentru tratarea și reciclarea deșeurilor, minimizând astfel impactul asupra mediului.

Prin aceste inițiative, REGINA MARIA își propune să devină un lider în domeniul sănătății responsabile ecologic, contribuind activ la un viitor mai sustenabil. Aceste direcții nu numai că ajută la protejarea mediului, dar asigură și un mediu mai sănătos pentru pacienții, angajații și comunitățile noastre.

Pe lângă concentrarea pe direcțiile principale de protecție a mediului menționate anterior, în Rețeaua REGINA MARIA, abordăm cu seriozitate toate aspectele care ar putea influența negativ mediul inconjurător, adoptând măsuri responsabile pentru a minimiza orice impact advers. Această abordare holistică se reflectă în toate procesele noastre, de la proiectare până la implementare și monitorizare, asigurându-ne că sustenabilitatea este integrată în fiecare etapă a activității noastre.

Încă de la etapa de proiectare a noilor fluxuri de lucru, evaluăm impactul asupra utilizării resurselor și identificăm soluții pentru optimizarea consumului. Aceasta poate include alegerea echipamentelor care utilizează eficient resursele, planificarea spațiilor pentru a maximiza utilizarea luminii naturale, sau implementarea sistemelor automatizate care să reducă necesarul energetic și de apă. După implementarea soluțiilor, urmărim continuu eficiența acestora prin diverse metode de monitorizare și evaluare. Acest proces ne permite să identificăm oportunități de îmbunătățire și să ajustăm practicile în funcție de rezultatele obținute. Aceasta asigură nu doar un impact ecologic redus, dar și o eficiență sporită în cadrul activităților noastre.

Obiectivul nostru strategic la REGINA MARIA este focalizat pe reducerea semnificativă a impactului nostru asupra mediului inconjurător, reafirmându-ne astfel angajamentul ferm față de atingerea obiectivelor ambițioase stabilite de Comisia Europeană. Aceste obiective includ reducerea emisiilor de CO2 și atingerea neutralității din punct de vedere al emisiilor de carbon. Prin urmare, ne dedicăm nu doar la îmbunătățirea sănătății comunității pe care o servim, dar și la conservarea sănătății mediului inconjurător.

Ne angajăm să contribuim în mod activ și continuu la îmbunătățirea calității mediului prin inițiative care minimizează amprenta de carbon și prin adoptarea celor mai bune practici în domeniu. Prin aceste eforturi, REGINA MARIA nu doar

că își îndeplinește responsabilitățile ecologice, dar și contribuie proactiv la realizarea unui mediu mai sănătos și mai durabil pentru generațiile actuale și viitoare. Această abordare reflectă devotamentul nostru pentru excelență și inovație în toate aspectele activității noastre, consolidând angajamentul de a promova un viitor verde și responsabil.

Pentru a asigura respectarea continuă a legislației privind protecția mediului, REGINA MARIA colaborează cu o firmă de consultanță specializată, esențială în ghidarea și atingerea obiectivelor noastre de raportare detaliată și precisă către autoritățile competente. Această colaborare ne facilitează nu numai respectarea cerințelor legale, dar și adoptarea celor mai eficiente și adecvate practici în domeniul nostru de activitate.

Angajamentul nostru în acest sens este reflectat prin comunicarea regulată și transparentă a datelor și informațiilor către organisme de reglementare și supraveghere, inclusiv către Joint Commission International, Autoritatea Națională de Management al Calității în Sănătate (ANMCS), direcțiile de sănătate publică, precum și agențiile de protecție a mediului. Ne asigurăm că toate informațiile necesare sunt furnizate periodic și că sunt complete și conforme cu standardele solicitate.

În plus, eforturile noastre constante de a gestiona și reduce impactul activităților noastre asupra mediului sunt evaluate și confirmate prin inspecții periodice efectuate de autorități. Aceste inspecții nu numai că validează conformitatea noastră cu legislația în vigoare, dar și ne ajută să identificăm oportunități de îmbunătățire continuă a performanței noastre ecologice. Astfel, reușim să ne îndeplinim responsabilitățile ecologice și să contribuim activ la promovarea unui mediu mai sănătos și mai sustenabil pentru comunitatea pe care o deservim.

În anul 2023, REGINA MARIA a primit o singură amendă în legătură cu întârzierea testării lunare a apei reziduale din Policlinica Floreasca din București în conformitate cu acordul de preluare a apei. Această deficiență a fost corectată în foarte scurt timp de către companie.

Energia

În anul 2023 am început implementarea un proiect pilot de montare a panourilor solare pe acoperișul spitalului Euroclinic iar în perioada următoare avem intenția de a monta panouri solare și pe alte clădiri pe care le avem în proprietate și la care momentan se realizează lucrări de renovare. De asemenea, REGINA MARIA își propune să implementeze soluții privind energia verde (panouri solare și pompe de căldură) în toate proiectele noi (spitale și clinici).

Pentru o mai bună gestionare a consumurilor de energie am stabilit responsabili pentru monitorizarea consumurilor de energie în fiecare dintre spitalele mari ale Rețelei REGINA MARIA. La acestea se adaugă și măsurile pe care le-am implementat sau le vom implementa în perioada următoare și care includ:

- Realizarea de planuri de reducere a consumurilor de energie adaptate fiecărui spital REGINA MARIA;
- Implementarea unor măsuri de diminuare a risipei energetice în sistemele de management al clădirilor, precum și instalarea de contoare inteligente de măsurare a consumurilor energetice;
- Optimizarea setărilor de temperatură a sistemelor de climatizare în concordanță cu orele de activitate;
- Instalarea de întrerupătoare și prize inteligente și de corpuri de iluminat cu tehnologie LED și a senzorilor crepusculari și de mișcare acolo unde este cazul;
- Instalarea de senzori pentru oprirea sistemului de climatizare când este deschisă fereastra;
- Instalarea de robinete cu termostat la radiatoare și de baterii cu senzorii la lavoare;

- Realizarea de acțiuni de conștientizare și responsabilizare a angajaților cu privire la măsurile specifice care pot diminua risipa de energie;
- Înnoirea parcului auto cu autovehicule hibrid sau electrice.

Consumul de energie în kWh

	2022	2023
<i>Energie electrică</i>	19.431.312	22.333.760
<i>Încălzire</i>	10.999.429	11.948.974
<i>Combustibil</i>	3.547.870	4.341.405
Total	33.978.611	38.624.139



Managementul apei

În Rețeaua Regina Maria, managementul resurselor de apă este esențial atât pentru asigurarea calității serviciilor medicale, cât și pentru protecția mediului înconjurător. Sursa de apă pentru toate locațiile noastre provine din rețelele publice și este utilizată într-o varietate de aplicații medicale și sanitare.

Toate apele uzate rezultate sunt colectate și direcționate înapoi către rețeaua publică. Toate spitalele din Rețeaua REGINA MARIA au implementat sisteme de purificare/epurare a apelor reziduale înainte de deversarea în rețeaua publică, manual sau prin stații de clorinare. Acest proces este reglementat de cerințele autorităților locale de mediu sau administrative și de standardelor JCI și poate fi realizat manual sau automat, prin intermediul stațiilor de clorinare disponibile în anumite locații. Aceste stații de clorinare sunt verificate zilnic și reîncărcate periodic. Pentru perioada următoare ne-am propus ca toate locațiile REGINA MARIA cu risc înalt să fie dotate cu stații de clorinare.

Monitorizarea acestui proces se face prin audituri interne realizate de Departamentul Tehnic și Departamentul de Calitate, iar eficiența sa este evaluată regulat prin testări periodice ale calității apelor reziduale. Mai exact, pentru locațiile din București care au acorduri de captare a apei cu furnizorul local, am instituit o obligație lunară de testare a apelor uzate încă de acum câțiva ani.

În Rețeaua REGINA MARIA apele sunt supuse mai multor tipuri de controale, frecvența acestora fiind determinată de cerințele autorităților locale și standardelor interne de calitate ale REGINA MARIA.

Primul tip de control este cel periodic efectuat de un laborator extern Rețelei REGINA MARIA, acreditat de Ministerul Mediului pentru efectuarea acestui tip de teste, iar frecvența acestuia este de cel puțin o dată pe an.

Al doilea tip de control este cel realizat de furnizorul local de apă potabilă. Acesta monitorizează calitatea apei și efectuează independent testări suplimentare ale apei reziduale.

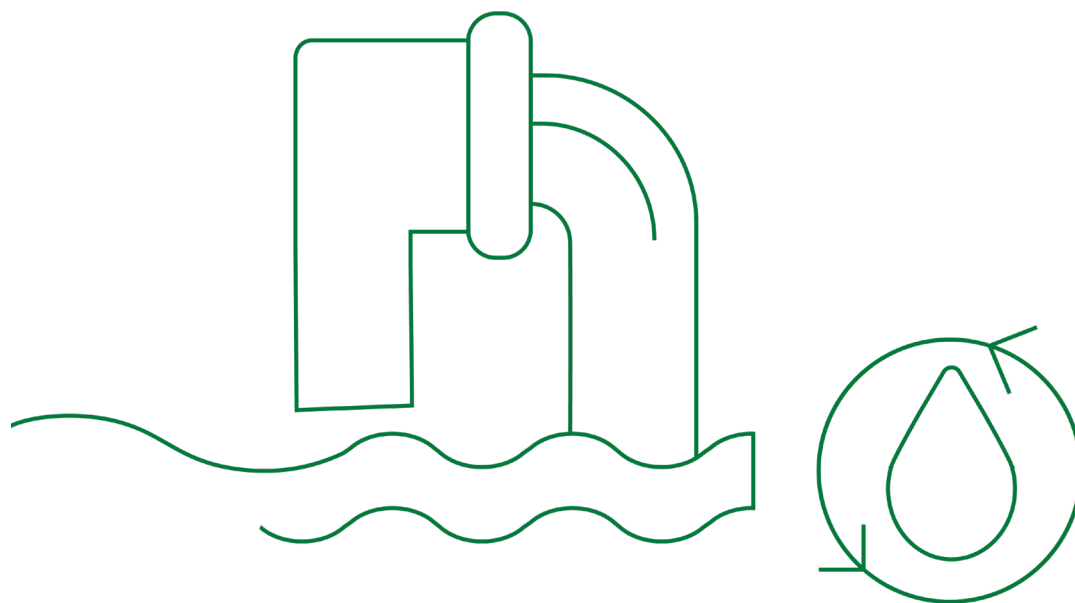
Al treilea tip de control este cel de autocontrol, realizat de către spitale. Fiecare spital are un plan de recoltare bianuală a testelor din apa potabilă, iar testările se fac în laboratoare acreditate ale Direcțiilor de Sănătate Publică.

Probele sunt colectate folosind procedee specifice și sunt analizate în laboratoare special acreditate, urmărindu-se compoziția fizico-chimică și bacteriologică a apei, în conformitate cu standardele impuse de autoritățile locale.

Pentru a gestiona eficient și transparent relațiile cu autoritățile naționale și internaționale, Regina Maria colaborează cu un consultant extern. Acesta are rolul de a:

- **recomanda echipei de management acțiunile necesare pentru a asigura conformitatea cu legislația în vigoare.**
- **raporta toate datele solicitate de autoritățile naționale și internaționale. Raportările, care sunt obligatorii și periodice, se fac către entități precum Joint Commission International, Agenția Națională de Management al Calității în Serviciile de Sănătate (ANMCS), direcțiile de sănătate publică și agențiile de mediu.**

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.



Managementul materialelor

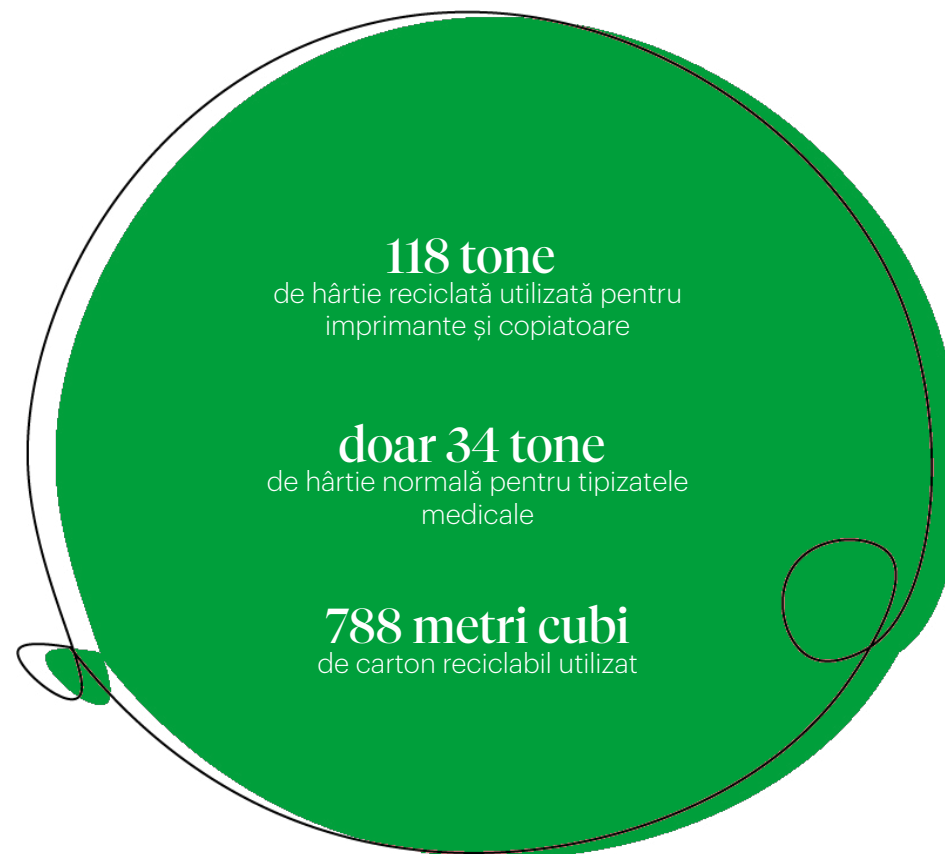
La REGINA MARIA, ne angajăm să diminuăm continuu impactul nostru asupra mediului înconjurător, în timp ce ne adaptăm la cerințele și nevoile pacienților noștri într-o lume care se schimbă rapid. În acest sens, lucrăm la dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a funcționalităților aplicației REGINA MARIA, care oferă pacienților acces instantaneu la dosarul lor medical electronic. Aceasta inițiativă reduce semnificativ utilizarea de hârtie, contribuind astfel la scăderea consumului de resurse naturale și la diminuarea cantității de deșeuri generate.

Cu toate acestea, unele procese din cadrul activității noastre medicale încă necesită utilizarea hârtiei. Pentru a minimiza impactul ecologic al acestor necesități, începând cu luna ianuarie 2021, am decis să folosim exclusiv hârtie reciclată în toate operațiunile noastre. Hârtia reciclată este o alegere mai sustenabilă, deoarece consumul de energie și apă necesar fabricării ei este semnificativ mai mic, iar emisiile de carbon produse sunt reduse comparativ cu cele generate de producția de hârtie nereciclată.

Mai mult, utilizarea hârtiei reciclate contribuie la reducerea volumului deșeurilor care ajung la gropile de gunoi, având în vedere că hârtia poate fi reciclată de 4-5 ori. Acesta este un ciclu care nu doar că conservă resursele naturale, dar și sprijină economia circulară, un aspect esențial în reducerea impactului nostru ecologic. Deși această alegere presupune un cost suplimentar, conducerea REGINA MARIA a acceptat aceste cheltuieli ca fiind o investiție necesară în protecția mediului și în promovarea unei practici responsabile de afaceri.

Această abordare nu doar că ne aliniază cu standardele moderne de protecție ecologică, dar ne și asigură că servim interesele pacienților și ale comunității într-un mod responsabil și etic.

În anul 2023, am redus cu 35% cantitatea de hârtie nereciclată utilizată comparativ cu anul 2022.



Gestiunea deșeurilor

Rețeaua 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. Pe lângă acestea, există proceduri separate privind gestionarea deșeurilor nepericuloase.

Ne dorim să implementăm măsuri de colectare selectivă a deșeurilor în cât mai multe dintre locațiile noastre. În 2023 în 13 locații principale ale Rețelei REGINA MARIA era implementat și funcționa un sistem de colectare selectivă. Din păcate, nu reușim să efectuăm colectarea selectivă în toate sediile noastre, fie pentru că în clădirile în care avem spații închiriate nu este implementat un sistem de colectare selectivă a deșeurilor, fie din cauza faptului că pacienții sau personalul nu cunosc principiile de colectare selectivă. În anul 2023 am derulat o campanie internă de informare, educare și conștientizare referitoare la colectarea selectivă, atât în rândul personalului nostru, cât și în rândul pacienților, pentru a putea implementa cu succes un sistem eficient de colectare selectivă a deșeurilor în vederea reciclării unei cantități cât mai mari din acestea.

Rețeaua REGINA MARIA are implementată o Procedură riguroasă și eficientă de colectare separată, stocare temporară și transport al deșeurilor cu risc biologic și menajere prin intermediul căreia este stabilită modalitatea de triere și depozitare a produselor cu risc biologic până la predarea lor spre incinerare companiei specializate cu această operațiune. Aceste reglementări sunt valabile pentru toate zonele din sediile Rețelei REGINA MARIA unde se generează deșeuri cu risc biologic. Procedura prevede desemnarea în fiecare

locație a unei persoane responsabile cu monitorizarea activității de gestionare a deșeurilor, responsabil care urmează un curs specific pentru managementul deșeurilor. Persoana desemnată organizează periodic instruiți cu personalul din punctul de lucru cu privire la managementul deșeurilor.

În plus față de această procedură generală, pentru spitalele din Rețeaua REGINA MARIA sunt elaborate planuri specifice, care detaliază gestionarea deșeurilor într-un mod comprehensiv:

Planul anual pentru gestionarea și eliminarea deșeurilor periculoase

stabilește strategii și acțiuni detaliate pentru manipularea sigură și eficientă a deșeurilor periculoase, de la segregare la eliminare.

Planul de gestionare a deșeurilor rezultate din activitățile medicale

se concentrează pe optimizarea colectării și procesării deșeurilor generate în urma procedurilor medicale, cu scopul de a minimiza riscurile pentru sănătate și mediu.

Programul de prevenire și reducere a cantităților de deșeuri generate

vizează reducerea la sursă a volumului de deșeuri, prin implementarea unor practici sustenabile în activitatea zilnică și prin optimizarea utilizării resurselor.

Acordând întotdeauna atenție respectării legislației, planurile anuale pentru gestionarea și eliminarea deșeurilor periculoase sunt aprobate și înregistrate de către Direcția de Sănătate Publică de care aparține fiecare unitate, iar fiecare unitate REGINA MARIA raportează lunar autorităților naționale cantitatea de deșeuri eliminate.

REGINA MARIA și-a propus să realizeze selectarea unui furnizor pentru eliminarea deșeurilor periculoase prin utilizarea unor metode de neutralizare la momentul eliminării, cu impact minim asupra mediului.

Verificarea conformității activității de gestionare a deșeurilor cu planurile și procedurile se realizează cel puțin o dată la șase luni de către Departamentul de Calitate prin 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.

Gestiunea deșeurilor

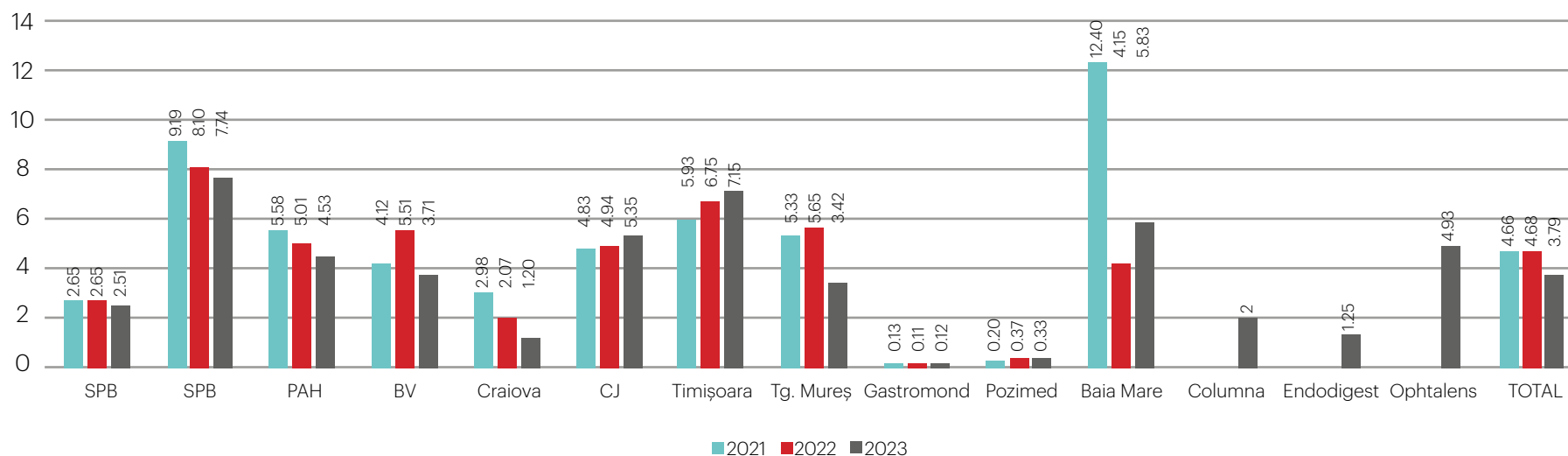
În anul 2023, cantitatea de deșeuri periculoase generate de REGINA MARIA a fost de 507 tone, cu 14% mai puțin decât în anul precedent.

Laboratorul Central al REGINA MARIA a dezvoltat în locația proprie un sistem de neutralizare a deșeurilor chimice înainte de eliminare. Anual, cantitatea de deșeuri neutralizate de acesta este de peste 27 tone.

Începând cu anul 2022 se monitorizează pentru fiecare spital indicatorul cantitatea de deșeuri periculoase generată pe zi spitalizare și pacient. Evoluția acestui indicator este analizată anual comparativ între locații cu scopul de a realiza o uniformizare cât mai bună a cantității de deșeuri periculoase generate în fiecare locație (în comparație cu alte locații similare) și de a obține în timp o scădere a cantității de deșeuri periculoase generate de locația respectivă.

Cantitatea medie de deșeuri periculoase produse pe zi de spitalizare a scăzut la 3,79 kg/zi de spitalizare în anul 2023 de la 4,68 kg/zi de spitalizare înregistrată în anul 2022.

Cantitatea de deșeuri generată pe zi de spitalizare (kg)



6

ETICĂ ȘI INTEGRITATE

Rețeaua de sănătate
REGINA MARIA

Strategia de sustenabilitate
REGINA MARIA

Creșterea accesului la
servicii medicale moderne

Dezvoltarea
resursei umane

Responsabilitate față de
mediul înconjurător

Etică și
integritate

Tabelul de
conținut GRI

Suntem mândri să fim printre cei mai vizibili și apreciați furnizori de servicii medicale din țară și din Europa. Echipa noastră de conducere și MidEuropa sunt într-o aliniere deplină cu privire la importanța de a fi un exemplu în ceea ce privește dezvoltarea sustenabilă a Rețelei și de a ne asuma responsabilități dincolo de respectarea strictă a cerințelor legale. Am implicat întreaga echipă într-un amplu proces de determinare a priorităților, împreună cu alte părți interesate, de la angajați, pacienți și furnizori, până la clienți corporate.

După finalizarea procesului, împreună cu partenerii noștri MidEuropa, am dezvoltat abordarea clară și bine structurată în ceea ce privește sustenabilitatea în cadrul REGINA MARIA. Ne-am angajat să fim o companie social implicată, preocupată de sănătatea și educația comunității din care facem parte și să ne asumăm responsabilitatea față de mediu.

Integrarea bunelor practici de guvernanță corporativă în managementul activității de zi cu zi a Rețelei REGINA MARIA este o prioritate constantă și esențială pentru noi. Recunoaștem importanța acestui aspect în dezvoltarea durabilă a activității noastre și în asigurarea unei conduite etice și responsabile în toate aspectele afacerii noastre.

Prin implementarea unor standarde ridicate de guvernanță corporativă, ne asigurăm că luăm decizii informate, în mod transparent, gestionăm riscurile eficient, protejăm interesele tuturor părților implicate și ne menținem angajamentul față de valorile noastre fundamentale.



Totodată, ne asigurăm că suntem un partener de încredere pentru pacienți, angajați, investitori și toate părțile interesate, contribuind astfel la dezvoltarea sustenabilă a sectorului sănătății în România.

REGINA MARIA își construiește activitatea pe un fundament solid, cu accent pe respectarea Codului de Etică, a legislației, a Codului de Etică Medicală, a Politicii Anti-Mită și Anti-Corupție și a altor regulamente interne. Acestea reprezintă pilonii esențiali care ne ghidează în luarea deciziilor și ne asigură că ne desfășurăm activitatea într-un mod etic, responsabil și transparent. Prin respectarea acestor standarde și reguli interne, demonstrăm angajamentul față de toate părțile interesate și ne asigurăm că promovăm o dezvoltare pozitivă în viitor, bazată pe încredere, integritate și responsabilitate.

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 cadrul întregii noastre structuri organizaționale, fapt ce contribuie la respectarea standardelor înalte de guvernanță corporativă la care aderăm.

Rețeaua de sănătate
REGINA MARIA

Strategia de sustenabilitate
REGINA MARIA

Creșterea accesului la
servicii medicale moderne

Dezvoltarea
resursei umane

Responsabilitate față de
mediul înconjurător

Etică și
integritate

Tabelul de
conținut GRI

Conducerea REGINA MARIA

Consiliul de Administrație

sub conducerea MidEuropa, unul dintre cele mai importante fonduri de investiții în capital privat din Europa, Consiliul de Administrație joacă un rol crucial în dezvoltarea viziunii și direcției strategice pentru REGINA MARIA.

Prin acest parteneriat, suntem în măsură să investim în mod constant în extinderea activității noastre, pentru a îndeplini misiunea noastră de a oferi servicii medicale de calitate și de a satisface nevoile pacienților noștri. Alocăm resursele necesare pentru a dezvolta infrastructura noastră medicală, pentru a angaja și a menține personal medical de înaltă calificare și pentru a implementa tehnologii avansate, în vederea asigurării unei îngrijiri superioare și a oferirii unor soluții inovatoare în domeniul sănătății. În acest mod ne consolidăm poziția ca lideri în furnizarea de servicii medicale de calitate în România.

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

este să sprijine, dintr-o perspectivă medicală, strategia pe termen mediu și lung a REGINA MARIA și este alcătuit din directorii medicali ai spitalelor noastre, precum și din directorii medicali sau medicii cu performanțe profesionale impresionante.

Comitetul Medical Consultativ 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.

Consiliul de Etică

funcționează în cadrul REGINA MARIA ca parte integrantă a Comitetului Medical Consultativ, iar activitatea sa este reglementată prin Regulamentul de administrare și funcționare a Consiliului de Etică. La nivelul fiecărui spital 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.

Comitetul de Sustenabilitate

gestionează aspectele relevante pentru dezvoltarea sustenabilă a REGINA MARIA, fiind prezidat de CEO. În 2022, în cadrul REGINA MARIA a fost creată o nouă poziție dedicată cu raportare directă către

CEO; Managerul de Sustenabilitate lucrează în strânsă colaborare cu Comitetul de Sustenabilitate și ESG creat anterior.

Aspectele de sustenabilitate sunt documentate în cadrul companiei și raportate către Consiliul de Administrație și acționari, precum și extern; de exemplu, actualizări privind aspectele relevante de sustenabilitate sunt incluse în materialele consiliului, în rapoartele de management, în rapoarte anuale de sustenabilitate către acționari, etc. Rapoarte privind activitatea și progresele în domeniul sustenabilității sunt prezentate în ședințele Comitetului de Sustenabilitate și ESG – inclusiv probleme potențiale și reale, iar actualizările sunt comunicate periodic. Managerul de Sustenabilitate, supervizat direct de către CEO, asigură elaborarea Raportului anual de sustenabilitate și este implicat în actualizarea și implementarea Strategiei de sustenabilitate a Rețelei REGINA MARIA.





Comportamentul etic la REGINA MARIA

Structura noastră organizatorică este concepută pentru a susține și promova nivelul excepțional de calitate a actului medical, siguranța pacientului și oferirea unor experiențe pozitive tuturor pacienților noștri în cadrul Rețelei de sănătate REGINA MARIA. Organele de guvernare implică o serie de departamente și echipe specializate care colaborează pentru furnizarea de servicii medicale de înaltă calitate și îngrijirea optimă a pacienților noștri.

Suntem conștienți că activitatea noastră poate fi expusă riscului de dare de mită și corupție, iar combaterea acestor aspecte reprezintă o prioritate pentru noi. Avem politici și regulamente stricte în vigoare, precum **Politica anti-luare de mită și anticorupție**, care stabilesc standarde clare și ne angajăm să respectăm legislația în vigoare și standardele etice în toate interacțiunile noastre.

Pentru a preveni și detecta posibilele cazuri de dare de mită și corupție, avem implementate măsuri de control intern și mecanisme de raportare confidențiale, prin care angajații și alte părți interesate pot semnală orice

abateri sau încălcări ale politicilor și regulamentelor noastre. Aceste raportări sunt tratate cu confidențialitate și sunt investigate corespunzător, iar măsurile disciplinare necesare sunt aplicate în cazul constatării unor abateri.

Educația și formarea continuă reprezintă, de asemenea, aspecte importante în lupta împotriva mitelor și corupției. Organizăm programe de instruire și conștientizare pentru angajați, prin care le oferim informații și instrumente pentru a identifica și gestiona situațiile de risc și pentru a promova integritatea în activitatea noastră de zi cu zi.

Rețeaua de sănătate REGINA MARIA oferă anual persoanelor cu funcții de conducere, ca parte din procesul lor de inducție, cursuri de formare pe teme precum concurența loială și comportamentul antifraudă și training privind politicile REGINA MARIA de anticorupție, anti-fraudă, anti-mită și conflict de interese. În 2023, aproximativ 88% dintre persoanele nou angajate cu funcții de conducere din companie au participat la sesiuni de training specifice. În plus, pentru a ne asigura că Politica anti-luare de mită 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. Toate aceste eforturi au asigurat un comportament exemplar în cadrul organizației, astfel încât Rețeaua de sănătate REGINA MARIA nu a fost implicată în fapte de corupție și nu a făcut obiectul niciunei investigații privind practici de concurență neloială.

Angajații noștri primesc anual training cu accent pe aspecte sociale și de guvernanță. În plus, aceștia participă la traininguri și seminarii privind calitatea sănătății și siguranța pacientului și siguranța la locul de muncă; totodată, angajații noștri au acces la Biblioteca online de traininguri, unde sunt prezentate și politicile interne ale Rețelei REGINA MARIA.

Rețeaua REGINA MARIA are o politică de toleranță ZERO 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.

Pentru a evita aflarea într-o situație de conflict de interese, excludem din relația noastră profesională orice activitate, relație sau interes financiar personal care ne-ar putea influența independența sau obiectivitatea judecății personale.

Pentru a asigura transparența și responsabilitatea, toți angajații aflați în poziții de conducere și toți angajații din Diviziile Achiziții & Tehnic, Marketing și Dezvoltare Business Strategic au obligația să completeze anual un chestionar privind conflictul de interese, disponibil pe platforma intranet a REGINA MARIA.

Prin completarea acestui chestionar, angajații ne informează despre eventualele situații de conflict de interese cu care s-ar putea confrunta în activitatea lor profesională. Aceasta ne permite să identificăm și să gestionăm în mod eficient potențialele conflicte de interese, protejând integritatea și obiectivitatea în toate deciziile și acțiunile noastre. Este responsabilitatea fiecărui angajat să completeze cu acuratețe chestionarul și să raporteze orice situație de conflict de interese. Ne asigurăm că aceste informații sunt tratate cu confidențialitate și sunt utilizate în scopul prevenirii și gestionării adecvate a conflictelor de interese. Prin implementarea acestui proces și implicarea angajaților în identificarea și raportarea conflictelor de interese,

demonstrăm angajamentul nostru ferm față de etică și transparență în activitatea noastră.

Eforturile noastre constante în promovarea unei culturi etice și transparente în cadrul REGINA MARIA au contribuit la asigurarea unui mediu de lucru în care activitățile noastre să se desfășoare în conformitate cu cele mai înalte standarde de integritate.

În urma evaluării și gestionării situațiilor de potențiale conflicte de interese, Rețeaua REGINA MARIA nu a fost implicată în niciun incident sau situație de conflict de interese în perioada de raportare. Aceasta confirmă angajamentul nostru față de etică, transparență și corectitudine în toate aspectele activității noastre.

Complementar Politicii anti-luare de mită și anticorupție, la nivelul Rețelei de sănătate REGINA MARIA este aplicată Politica privind conflictul de interese. La REGINA MARIA construim o cultură a responsabilității și integrității. În acest context, atunci când acționăm și când luăm decizii ne raportăm la valorile companiei și suntem obiectivi. Știm că aflarea într-o situație de conflict de interese de orice tip ne poate influența obiectivitatea și poate conduce spre o deformare a judecății, chiar și în situațiile în care nu intenționăm acest lucru.

Evaluarea furnizorilor din punct de vedere al sustenabilității

Sustenabilitatea lanțului valoric reprezintă un element cheie pentru atingerea obiectivului de companie sustenabilă. 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. Am actualizat codul de conduită pentru furnizori și procedura internă de realizare a achizițiilor stabilind cerințe de conformitate ESG pentru cei mai importanți 20 de furnizori ai noștri.

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.

REGINA MARIA susține companiile românești. Pe lângă pachetele de abonamente medicale pe care le oferă companiilor, dorește să realizeze achiziții de la furnizori locali, în măsura în care acest lucru este posibil. Achizițiile realizate de la furnizori români au crescut de la 46% în anul 2022 la 58% în anul 2023.

Proporția achizițiilor realizate de la furnizorii locali

2021

69%

2022

46%

2023

58%

Rețeaua de sănătate
REGINA MARIA

Strategia de sustenabilitate
REGINA MARIA

Creșterea accesului la
servicii medicale moderne

Dezvoltarea
resursei umane

Responsabilitate față de
mediul înconjurător

Etică și
integritate

Tabelul de
conținut GRI

Tabelul de conținut GRI

Declarație de utilizare GRI 1 utilizat

Rețeaua REGINA MARIA a raportat în conformitate cu Standardele GRI pentru perioada de la 1 ianuarie până la 31 decembrie 2023.

GRI 1: Fundație 2021

Standardele GRI - Indicatori generali 2021

Localizare în Raport

Omisiune

Cerință(e) omise

Motivație

Explicație

PROFILUL ORGANIZAȚIEI ȘI PRACTICILE DE RAPORTARE

- 2-1 Detalii despre organizație
- 2-2 Entități incluse în raportarea de sustenabilitate a organizației
- 2-3 Perioada și frecvența de raportare și informații de contact
- 2-4 Retratarea informațiilor
- 2-5 Verificare externă

Despre Rețeaua de sănătate REGINA MARIA
https://www.reginamaria.ro/sites/default/files/nota_informare_pacienti.pdf

Despre raportul nostru de sustenabilitate

Nu este cazul

Raportul de sustenabilitate al Rețelei REGINA MARIA nu a fost auditat/ asigurat.

ACTIVITĂȚI ȘI MUNCITORI

- 2-6 Activități, lanț, valoric și alte relații de afaceri
- 2-7 Angajați
- 2-8 Lucrători care nu sunt angajați

Etică și integritate

Dezvoltarea resursei umane

Dezvoltarea resursei umane

GUVERNANȚĂ

- 2-9 Structura și componența conducerii organizației
- 2-10 Nominalizarea și selecția conducerii organizației
- 2-11 Cea mai înaltă poziție de conducere a organizației
- 2-12 Rolul conducerii organizației în supravegherea managementului impactului
- 2-13 Delegarea responsabilității pentru managementul impacturilor
- 2-14 Rolul conducerii organizației în raportarea de sustenabilitate
- 2-15 Conflicte de interese

Etică și integritate

Etică și integritate

Etică și integritate

Etică și integritate

Etică și integritate

Etică și integritate

Etică și integritate



Cerință(e) omise

Motivație

Explicație

STRATEGIE, POLITICI ȘI
PRACTICI

IMPLICAREA
PĂRȚILOR
INTERESATE

2-16 Comunicarea problemelor critice
2-17 Cunoștințele colective ale conducerii organizației
2-18 Evaluarea performanței conducerii organizației
2-19 Politici de remunerare
2-20 Procesul de stabilire a remunerației
2-21 Rata anuală a remunerației totale

2-22 Declarație privind strategia de sustenabilitate
2-23 Angajamente de politici

2-24 Integrarea angajamentelor de politici
2-25 Procese de remediere a impacturilor negative

2-26 Mecanisme de solicitare a consilierii și semnalare a preocupărilor
2-27 Conformarea cu legi și reglementări
2-28 Afilieri

2-29 Abordarea privind implicarea părților interesate
2-30 Contractele colective de muncă

Etică și integritate

Etică și integritate

MidEuropa evaluează anual performanța conducerii organizației.

Strategia de sustenabilitate REGINA MARIA

Despre Rețeaua de sănătate REGINA MARIA
Strategia noastră de sustenabilitate

Strategia noastră de sustenabilitate

Creșterea accesului la servicii medicale
Dezvoltarea resursei umane
Responsabilitate față de mediul înconjurător

Etică și integritate

Etică și integritate

Coaliția pentru Dezvoltarea României
Coaliția România Sustenabilă

Despre raportul nostru de sustenabilitate

Dezvoltarea resursei umane

Informațiile sunt confidențiale.
Informațiile sunt confidențiale.
Informațiile sunt confidențiale.

TEME MATERIALE

GRI 3-1 Procesul de stabilire a temelor materiale
GRI 3-2 Lista temelor materiale

Despre raportul nostru de sustenabilitate
Despre raportul nostru de sustenabilitate

Cerință(e) omise

Motivație

Explicație

Nr. Ref. Standard
GRI de Sector

PREZENȚA PE PIAȚĂ

GRI 3-3 Abordarea managementului
GRI 202-1 Ratele salariului standard la nivel de intrare în funcție de sex, comparativ cu salariul minim local

Dezvoltarea resursei umane
Date despre angajați

IMPACTURI ECONOMICE INDIRECTE

GRI 3-3 Abordarea managementului
GRI 203-1 Investiții în infrastructură și servicii sprijinite

Creșterea accesului la servicii medicale
Creșterea accesului la servicii medicale

ANTICORUPȚIA

GRI 3-3 Abordarea managementului
GRI 205-2 Comunicare și instruire cu privire la politicile și procedurile anticorupție
GRI 205-3 Incidente de corupție confirmate și acțiuni întreprinse

Comportamentul etic la REGINA MARIA
Comportamentul etic la REGINA MARIA
Comportamentul etic la REGINA MARIA

COMPORTAMENT ANTİCONCURENȚIAL

GRI	3-3	Abordarea managementului
GRI	206-1	Măsuri legale cu privire la comportamentul anticoncurențial, antitrust și monopol

Comportamentul etic la REGINA MARIA
Comportamentul etic la REGINA MARIA

Cerință(e) omise

Motivație

Explicație

Nr. Ref. Standard
GRI de Sector

MATERIALE

GRI	3-3	Abordarea managementului
GRI	301-1	Materiale utilizate
GRI	301-2	Utilizarea materiilor prime din materiale reciclate

Managementul materialelor
Managementul materialelor
Managementul materialelor

ENERGIE

GRI	3-3	Abordarea managementului
GRI	302-1	Consumul de energie în cadrul organizației
GRI	302-4	Reducerea consumului de energie

Responsabilitate față de mediul înconjurător
Energia
Energia

APĂ ȘI EFLUENȚI

GRI	3-3	Abordarea managementului
GRI	303-1	Extragerea apei în funcție de sursă
GRI	303-4	Apa evacuată
GRI	303-5	Apa consumată

Responsabilitate față de mediul înconjurător
Managementul apei
Managementul apei
Managementul apei

DEȘEURI

GRI	3-3	Abordarea managementului
GRI	306-1	Generarea de deșeuri și impacturi semnificative legate de deșeuri
GRI	306-2	Gestiunea impacturilor semnificative legate de deșeuri
GRI	306-3	Deșeuri generate

Responsabilitate față de mediul înconjurător
Gestionarea deșeurilor

Gestionarea deșeurilor
Gestionarea deșeurilor

Cerință(e) omise

Motivație

Explicație

Nr. Ref. Standard
GRI de Sector

CONFORMITATE DE MEDIU

GRI	3-3	Abordarea managementului
GRI	307-1	Nerespectarea legilor și reglementărilor de mediu

Responsabilitate față de mediul înconjurător
Responsabilitate față de mediul înconjurător

OCUPAREA FORȚEI DE MUNCĂ

GRI	3-3	Abordarea managementului
GRI	401-1	Angajații noi și rata de retenție a angajaților
GRI	401-2	Beneficii oferite angajaților cu normă întreagă care nu sunt furnizate angajaților temporari sau part-time
GRI	401-3	Concediu parental

Dezvoltarea resursei umane
Dezvoltarea resursei umane
Dezvoltarea resursei umane

Dezvoltarea resursei umane

RELAȚIILE ANGAJAȚI – MANAGEMENT

GRI	3-3	Abordarea managementului
GRI	402-1	Perioada minimă de preaviz la schimbările operaționale

Dezvoltarea resursei umane
Conform cerințelor legale

SĂNĂTATEA ȘI SIGURANȚA OCUPAȚIONALĂ

GRI	3-3	Abordarea managementului
GRI	403-1	Sistemul de management al sănătății și securității la locul de muncă
GRI	403-2	Identificarea și evaluarea riscurilor și investigarea incidentelor
GRI	403-3	Servicii de sănătate în muncă
GRI	403-4	Participarea, comunicarea și consultarea lucrătorilor privind sănătatea și siguranța în muncă
GRI	403-5	Instruirea lucrătorilor privind sănătatea și siguranța în muncă
GRI	403-6	Promovarea sănătății lucrătorilor
GRI	403-9	Accidente de muncă
GRI	403-10	Probleme de sănătate legate de muncă

Sănătatea și securitatea în muncă
Sănătatea și securitatea în muncă
Sănătatea și securitatea în muncă
Sănătatea și securitatea în muncă
Sănătatea și securitatea în muncă
Sănătatea și securitatea în muncă
Sănătatea și securitatea în muncă
Sănătatea și securitatea în muncă
Sănătatea și securitatea în muncă

Cerință(e) omise

Motivație

Explicație

Nr. Ref. Standard
GRI de Sector

FORMARE ȘI EDUCAȚIE

GRI	3-3	Abordarea managementului
GRI	404-1	Numărul mediu de ore de formare pe an pe angajat
GRI	404-2	Programe de training și educație pentru îmbunătățirea competențelor angajaților și programe de asistență pentru tranziție
GRI	404-3	Procentajul angajaților care primesc evaluări periodice privind performanța și cariera

Dezvoltarea personalului și învățarea continuă
Dezvoltarea personalului și învățarea continuă
Dezvoltarea personalului și învățarea continuă
Dezvoltarea personalului și învățarea continuă

DIVERSITATE ȘI EGALITATE DE ȘANSE

GRI	3-3	Abordarea managementului
GRI	405-1	Diversitatea privind membrii din conducere și angajați
GRI	405-2	Raportul dintre salariul de bază și salariul brut pentru femei și bărbați

Egalitatea de șanse, nediscriminarea și respectarea drepturilor
Egalitatea de șanse, nediscriminarea și respectarea drepturilor
Egalitatea de șanse, nediscriminarea și respectarea drepturilor

NEDISCRIMINARE

GRI	3-3	Abordarea managementului
GRI	406-1	Incidente de discriminare și acțiuni corective întreprinse

Egalitatea de șanse, nediscriminarea și respectarea drepturilor
Egalitatea de șanse, nediscriminarea și respectarea drepturilor

Cerință(e) omise

Motivație

Explicație

COMUNITĂȚI LOCALE

GRI	3-3	Abordarea managementului
GRI	413-1	Operațiunile în care sunt implicate comunitățile locale, evaluările de impact și programe de dezvoltare

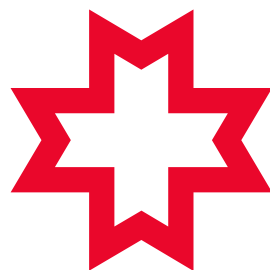
Creșterea accesului la servicii medicale
Creșterea accesului la servicii medicale

CONFIDENȚIALITATEA CLIENȚILOR

GRI	3-Mar	Abordarea managementului
GRI	418-1	Plângeri întemeiate cu privire la încălcarea confidențialității clienților și pierderi de date ale clienților

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

În anul 2023 nu au fost înregistrate plângeri întemeiate cu privire la încălcarea confidențialității clienților și pierderi de date ale clienților.



REGINA MARIA
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE