

2024

RAPORT DE SUSTENABILITATE



REGINA MARIA
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE



REGINA MARIA
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE

Cuprins

Reperete Regina Maria	4	Impacturi, riscuri și oportunități	53	Consumatorii și utilizatorii finali	108
Mesajul Directorului General	5	Atenuarea schimbărilor climatice	53	Impacturi, riscuri și oportunități	109
Despre Regina Maria	6	Adaptarea la schimbările climatice	55	Accesul la informații	109
Transformare digitală	9	Consumul de energie și mixul energetic	57	Confidențialitatea pacientului	112
Cultură organizațională	11	Emisii de GES	59	Sănătatea și siguranța pacienților	114
Impactul serviciilor medicale	12	Responsabilitate socială	62	Nediscriminarea	118
Impact social	14	Forța de muncă proprie	63	Marketing responsabil	120
Alinierea cu ODD-urile	16	Impacturi, riscuri și oportunități	66	Percepția publică și reputația	122
Inovație în chirurgia robotică	17	Locuri de muncă sigure	66	Guvernanță etică	126
Cifre cheie în 2024	18	Timpul de lucru	70	Conduita în afaceri	127
Bazele întocmirii	20	Remunerație adecvată	74	Impacturi, riscuri și oportunități	129
Structura de guvernanță	23	Dialogul social	77	Conduita în afaceri, cultura corporativă	129
Strategie	26	Echilibrul viață profesională, personală	80	Gestionarea relațiilor cu furnizorii	137
Lantul valoric	28	Sănătate și siguranță	83		
Implicarea părților interesate	29	Formarea și dezvoltarea competențelor	86		
Analiza de dublă materialitate	34	Măsuri împotriva violenței și a hărțuirii	89		
Cerințe minime de prezentare	47	Disponibilitatea și retenția talentelor	92		
		Indicatori	96		
Mediu	49	Lucrătorii din lanțul valoric	100		
Planul de tranziție	50	Impacturi, riscuri și oportunități	101		
Ținte de reducere a emisiilor de GES	51	Comunitățile afectate	103		
Pârghii de decarbonizare	52	Impacturi, riscuri și oportunități	104		
		Drepturile comunităților	104		



1

REGINA MARIA

Construim un viitor sănătos — pentru **oameni**
și pentru **planetă**

Reperle
Regina Maria

Fundamentele ESG
și abordarea de raportare

Responsabilitatea
față de mediu

Responsabilitate
Socială

Guvernanță
Etică

Index de conținut
ESRS

Mesajul Directorului General

| Lideri prin grijă. Responsabili pentru viitor.

La **REGINA MARIA**, de peste 29 de ani, credem cu tărie că sănătatea înseamnă mai mult decât tratament – înseamnă încredere, accesibilitate, inovație și responsabilitate. În 2024, am făcut pași concreți pentru a transforma această convingere într-o realitate palpabilă.

Anul acesta, am demonstrat o dezvoltare solidă, în paralel cu o asumare tot mai profundă a responsabilității noastre față de pacienți, colegi și societate.

Am făcut progrese importante spre sustenabilitate: am finalizat primul nostru inventar complet de emisii de gaze cu efect de seră, am conturat planul de decarbonizare și am integrat principiile ESG în guvernanta și procesele operaționale. Odată cu cartografierea emisiilor din Scope 3, știm clar unde trebuie să acționăm. Și o vom face – începând cu achiziții mai inteligente, infrastructură mai verde și un consum mai eficient de energie.

Pentru noi, sustenabilitatea înseamnă, înainte de toate, **grijă față de oameni**.

În 2024, am continuat să investim în bunăstarea celor peste **11.000 de colegi**, care sunt motorul organizației noastre. Am extins programele de formare, am susținut sănătatea mintală și am celebrat leadershipul feminin – astăzi, **70% dintre pozițiile de conducere** sunt ocupate de femei. Scorul de engagement – **82%** – nu este doar o cifră. Este expresia unei culturi în care oamenii cred cu adevărat în ceea ce fac.

Am rămas aproape și de comunități. De la peste **7.000 de screeninguri preventive**, până la oferirea de servicii medicale în zone greu accesibile prin **Caravana Medicală**, activitatea noastră s-a extins mult dincolo de incinta

clinicilor noastre. Am aprofundat parteneriatele cu școli și ONG-uri, oferind educație pentru sănătate copiilor și sprijin familiilor care altfel nu ar fi avut acces la îngrijire.

Și în plan digital suntem acolo unde e nevoie de noi. Peste **1,7 milioane de pacienți** folosesc platformele noastre pentru a-și gestiona sănătatea. Pacienții ne încredințează nu doar datele lor, ci și timpul, familiile și viitorul lor. Această încredere ne motivează să fim mai buni în fiecare zi.

Credem în conceptul **One Health** — convingerea că sănătatea oamenilor, a mediului și a societății sunt profund interconectate. De aceea, abordăm îngrijirea într-un mod holistic, ținând cont nu doar de individ, ci și de întregul ecosistem care îl înconjoară.

Pentru noi, sănătatea durabilă nu înseamnă doar tratarea unei afecțiuni, ci înseamnă grijă față de oameni, protejarea planetei și construirea unui viitor mai rezilient pentru generațiile viitoare.

Aceasta este direcția în care mergem.

Cu responsabilitate și convingere.

Fady Chreih
Chief Executive Officer
REGINA MARIA
Rețeaua privată de sănătate



Despre Regina Maria



Prezentarea companiei

Regina Maria este lider pe piața serviciilor medicale private din România, recunoscut pentru calitatea premium, acoperirea națională și modelul inovator, centrat pe pacient. Fiind una dintre cele mai importante rețele de sănătate din țară, Regina Maria s-a extins în ultimul deceniu de la o companie specializată în servicii de sănătate oferite femeilor și copiilor la o platformă națională cuprinzătoare, care oferă servicii medicale integrate de foarte înaltă calitate.

Astăzi, viziunea strategică a companiei se axează pe furnizarea de asistență medicală de înaltă calitate în mod sustenabil, aliniind creșterea și excelența în îngrijire cu responsabilitatea socială și grija față de mediu.

Model de afaceri și viziune strategică

Modelul de afaceri al Regina Maria îmbină **serviciile medicale premium** cu o abordare inovatoare bazată pe abonamente pentru sănătatea corporativă. Compania este lider de piață în abonamentele medicale pentru companii, oferind îngrijire preventivă și beneficii medicale pentru **peste 1 milion de abonați**, prin intermediul a peste 13.000 de clienți corporativi. Acest model de abonament – care **acoperă 1 din 5 angajați din sectorul privat din România** – oferă pacienților controlul asupra propriei sănătăți, punând accent pe prevenție și tratament preventiv, asigurând în același timp protecție financiară pentru afecțiuni grave (fiind completat de asigurarea privată de sănătate).

În centrul strategiei Regina Maria se află angajamentul pentru o **îngrijire de înaltă calitate, centrată pe pacient**. Rețeaua s-a extins constant în ultimii 10 ani, de la un singur nucleu specializat pe sănătatea femeii și a copilului, la un sistem național ce oferă servicii complete.

Creșterea noastră se bazează pe: excelență operațională, standarde internaționale de calitate și o integrare completă între serviciile medicale și experiența pacientului, toate susținute de o poziționare premium. **Am fost pionieri în România prin adoptarea acreditării Joint Commission International (JCI) pentru spitalele noastre**, o dovadă a practicilor riguroase de audit și a transparenței în raportare, aliniate la cele mai înalte standarde globale. Structura noastră de guvernare, formată dintr-un Comitet de Management și un Comitet Consultativ Medical, asigură o supraveghere dublă, atât de business, cât și clinică, pentru a susține viziunea strategică a companiei. Un pilon esențial al viziunii noastre este adoptarea conceptului **„One Health” și a medicinei personalizate**. Credem că problemele medicale sunt cel mai bine rezolvate printr-o abordare holistică. Acest lucru înseamnă nu doar o colaborare strânsă între diverse specialități, ci și integrarea bunăstării fizice cu cea mintală, ca părți ale unui întreg. În practică, construim modele de îngrijire care privesc pacientul în integralitatea sa, punând un accent egal pe prevenție și starea de bine, alături de tratament. Prin poziționarea noastră ca „operator sistemic” în peisajul medical din România și din regiune, ne propunem să impunem noi standarde de îngrijire, centrate pe pacient și gestionate sustenabil pe termen lung.

Despre Regina Maria

Amprenta națională și regională



Această prezență vastă constituie un adevărat „ecosistem de sănătate”, pe care Regina Maria l-a dezvoltat la scară națională. Nu doar că asigură pacienților accesibilitate și standarde de îngrijire de cea mai bună calitate, dar ne permite să implementăm eficient programe la nivelul întregii rețele (precum dosarul medical electronic sau supravegherea epidemiologică). Mai mult, dimensiunea rețelei ne conferă rolul de „operator sistemic” în peisajul medical românesc, capabil să colaboreze cu instituțiile publice și să contribuie la strategiile naționale de sănătate.

România

Regina Maria este liderul pieței de servicii medicale private din România, atât ca venituri, cât și ca dimensiune a rețelei. Amprenta noastră acoperă strategic principalele regiuni și orașe ale țării, incluzând:



Policlinici (generale și de specialitate) - Cea mai mare rețea națională de policlinici, care oferă îngrijire în ambulatoriu pentru toate specialitățile medicale, asigurând un standard de calitate unitar în întreaga țară.



Spitale - O rețea de spitale moderne și acreditate, unde oferim servicii complete de spitalizare și intervenții chirurgicale. Suntem lideri de piață pe segmentul de maternitate în București, Cluj și Timișoara și un lider național în chirurgia bariatrică și cea robotică.



Laboratoare și centre de imagistică - O infrastructură de diagnostic robustă, cu 36 de laboratoare, 18 puncte de recoltare și 30 de centre de imagistică.



Clinici stomatologice - O rețea stomatologică extinsă în marile centre urbane, acoperind o gamă largă de servicii, de la îngrijirea de rutină la chirurgia orală avansată.

Regional - Serbia

În ultimii ani, ne-am extins prezența dincolo de granițele României. Prin intermediul grupului din care facem parte, am intrat pe piața din Serbia, integrând liderul local al serviciilor medicale private (MediGroup). Această amprentă regională strategică permite pacienților sârbi să beneficieze de expertiza și sistemele noastre, facilitând în același timp schimbul de bune practici și soluții digitale între cele două piețe.

Despre Regina Maria

Leadership de piață și poziționare premium

Dimensiunea rețelei și concentrarea pe calitate s-au transpus într-o poziție de lider de piață. Compania domină segmente cheie ale sănătății private: este numărul unu pe piața abonamentelor corporate, un furnizor de top pentru serviciile de sănătate și un lider în nișe premium, precum maternitățile private și chirurgia avansată.

Poziționarea premium este o trăsătură definitorie pentru Regina Maria; ne-am construit o reputație bazată pe servicii de înaltă calitate, confort și o experiență excepțională pentru pacient. Acest lucru este vizibil în structura portofoliului nostru: **80% dintre cele mai mari 100 de companii din România oferă angajaților abonamente Regina Maria.** În total, deservim peste **13.000 de clienți corporate** și ne mândrim cu o rată remarcabilă de retenție a abonamentelor de 97% de la an la an – un indicator clar al satisfacției și loialității partenerilor noștri.

Pentru numeroase companii multinaționale și companii mari din România, Regina Maria este furnizorul preferat, grație calității premium a serviciilor și acoperirii naționale care permite deservirea angajaților în orice locație din țară.

Percepția este evidentă și în nivelul de încredere al pacienților. Am primit aproape **960.000 de recenzii pentru serviciile noastre, cu un rating mediu**

de 9,63 din 10 pentru medici și clinici. Un astfel de feedback, printre cele mai ridicate din industrie, subliniază calitatea constantă a serviciilor noastre și a experienței oferite. Aceste performanțe ne-au adus și certificarea de Angajator de Top (Top Employer) în România, o recunoaștere a condițiilor de muncă excelente și a oportunităților de dezvoltare pe care le oferim profesioniștilor din domeniul medical.

Atragerea celor mai buni specialiști și menținerea unor standarde riguroase consolidează poziția noastră premium pe piață, creând un ciclu al succesului: o echipă de elită generează rezultate medicale superioare, care, la rândul lor, întăresc reputația brandului.

Nu în ultimul rând, **poziționarea premium este susținută de investiții continue în infrastructură și inovație.** Rețeaua noastră este un deschizător de drumuri, introducând în România bune practici internaționale și tehnologii medicale de avangardă, de la sisteme de chirurgie robotică la echipamente de diagnosticare. De asemenea, activitatea noastră se ghidează după principii de afaceri etice și transparente, un aspect apreciat deopotrivă de investitori și de autoritățile de reglementare. Spre exemplu, performanța și rezultatele financiare sunt raportate cu un grad înalt de transparență, iar compania respectă standarde solide de guvernare și conformitate, aliniate la normele UE. Toți acești factori consolidează statutul de lider al Regina Maria pe piața serviciilor medicale private.

#1 în chirurgie avansată și maternități private
13,000+ Clienți corporate

80% dintre companiile Top 100 ne sunt clienți
97% rată de retenție a abonamentelor

Transformare digitală și inovație

Transformarea digitală reprezintă o piatră de temelie a strategiei Regina Maria, fiind motorul eficienței noastre, al interacțiunii cu pacienții și al deciziilor bazate pe date. Ne mândrim cu statutul de „**cea mai avansată companie medicală din punct de vedere digital din România**”, având cea mai mare rată de adopție a serviciilor digitale din sector. Acest avantaj se manifestă la toate nivelurile: de la instrumentele dedicate pacienților, la sistemele interne și infrastructura de date.

Platforme pentru pacienți: Regina Maria a dezvoltat un ecosistem digital complex pentru pacienți, devenind lider al digitalizării în sănătate în România. **Website-ul companiei atrage lunar aproximativ 3,7 milioane de vizitatori unici**, fiind o sursă importantă de informații medicale și o poartă de acces către serviciile noastre. Aplicația mobilă și portalul online înregistrează circa 1,7 milioane de conturi de utilizator unice, oferind funcționalități esențiale precum programarea consultațiilor, accesul la rezultatele analizelor și consultații de telemedicină. **Peste 55% dintre abonații noștri sunt înrolați digital** – adică s-au înregistrat și își gestionează datele medicale prin canalele digitale Regina Maria, o cifră în continuă creștere. Această adopție ridicată reflectă atât o bază de pacienți familiarizați cu tehnologia, cât și succesul nostru în a promova interacțiunea digitală.

CRM și operațiuni Integrate: Pentru a asigura un parcurs fluid și coerent al pacienților noștri, am unificat procesele de vânzări, marketing și relații cu clienții într-o singură platformă CRM. Astfel, comunicările, precum notificările pentru programări sau solicitările de feedback, sunt trimise automat, dar rămân personalizate, ceea ce contribuie direct la creșterea eficienței și a gradului de satisfacție. La baza acestei experiențe unitare stau sistemele noastre IT robuste și, mai ales, un sistem centralizat de dosare medicale electronice. Toate clinicile și spitalele noastre sunt conectate la acest sistem unic, asigurând medicilor acces imediat la istoricul medical complet al pacientului, indiferent de locația unde a primit îngrijiri. Consecințele directe sunt o continuitate superioară a actului medical, eliminarea testelor redundante și reducerea birocrăției. **Această abordare digitală și centralizată ne permite o monitorizare continuă a stării de sănătate a pacienților, sporind deopotrivă calitatea serviciilor și eficiența noastră operațională.**



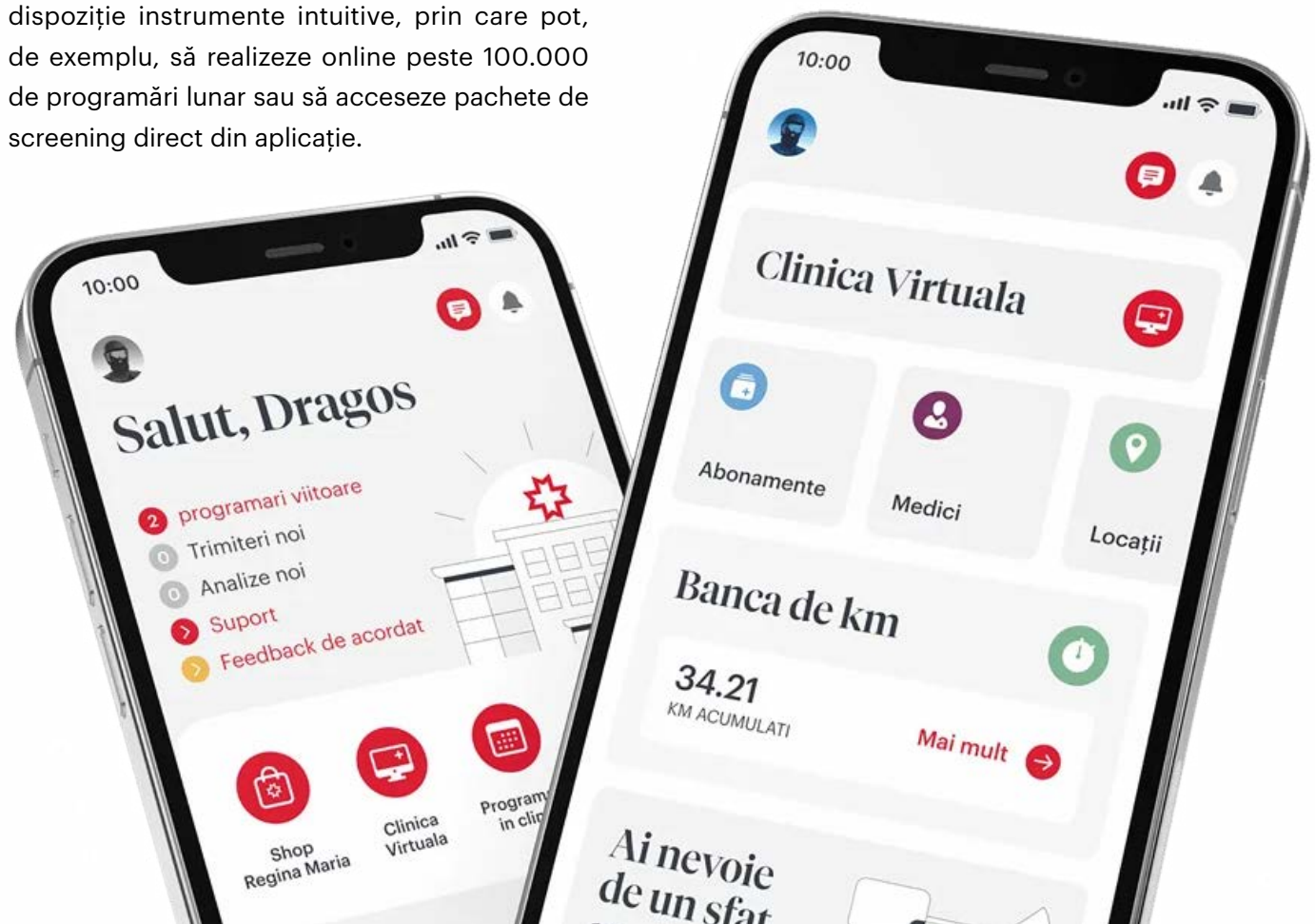
Transformare digitală și inovație

Management bazat pe date: La Regina Maria, deciziile strategice sunt fundamentate pe analize de date și pe informații accesibile prin panouri de bord (dashboards) în timp real. Datorită unei infrastructuri IT solide, echipele de management, medicii și chiar clienții noștri corporate au acces instantaneu la date relevante. Acest lucru ne permite să monitorizăm la secundă indicatori cheie de performanță – de la timpii de așteptare ai pacienților și rezultatele clinice, la utilizarea resurselor.

Această agilitate, demonstrată pe deplin în perioada pandemiei de COVID-19, când am implementat rapid servicii de telemedicină și am monitorizat capacitatea rețelei, rămâne un avantaj competitiv esențial.

Un pilon al acestui cadru digital este securitatea robustă a datelor. Protejarea informațiilor pacienților, în deplină conformitate cu normele GDPR și cu standardele de confidențialitate medicală, este o prioritate absolută, consolidând încrederea pe care ne-o acordă toți partenerii noștri.

Transformarea digitală a Regina Maria nu doar că optimizează eficiența operațională, ci creează valoare directă pentru pacienți și parteneri. Prin intermediul ei, oferim o experiență completă și coerentă, atât online, cât și în clinici. Mai mult, încurajăm pacienții să preia un rol activ în gestionarea propriei sănătăți, punându-le la dispoziție instrumente intuitive, prin care pot, de exemplu, să realizeze online peste 100.000 de programări lunar sau să acceseze pachete de screening direct din aplicație.



Cultură organizațională și excelența echipei

Succesul nostru durabil are la bază cultura organizațională și talentul echipei Regina Maria. Am cultivat un mediu care **atrage, dezvoltă și reține cei mai buni profesioniști din domeniul medical**, o performanță recunoscută prin **multiplele certificări Angajator de Top (Top Employer)**. În 2024, echipa noastră numără peste 11.000 de angajați și colaboratori în toată țara, ceea ce ne face nu doar un lider în sănătate, ci și un angajator de referință în economia regiunii.



Învățare continuă: Regina Maria promovează o cultură a dezvoltării permanente, în care fiecare angajat beneficiază de un Plan Individual de Dezvoltare și de acces la o platformă online dedicată. Programe precum **Surgical Training Institute** – singurul centru privat din România pentru training practic în chirurgia minim-invazivă – sau **Academia Europeană de Asistenți Medicali** oferă specializări avansate. Totodată, prin intermediul

„**Clubului Regal al Medicilor**”, stimulăm schimbul de cunoștințe și cercetarea în rândul experților noștri, convinși fiind că excelența medicală începe cu profesioniști de excepție.

Implicarea și bunăstarea angajaților: Cu o rată de implicare a angajaților de 82%, beneficiem de o echipă extrem de dedicată. Oamenii noștri se declară mândri de misiunea companiei și se simt sprijiniți într-un mediu colegial, cunoscut drept „**familia Regina Maria**”. Programele de wellness, beneficiile de sănătate extinse pentru familie și inițiativele de recunoaștere a meritelor sporesc motivația și loialitatea, asigurând că pacienții sunt îngrijiți de profesioniști devotați.

Calitate și etică: Echipa Regina Maria operează într-un cadru solid de calitate și etică. Oferim constant traininguri de siguranță, comunicare și standarde clinice care depășesc cerințele legale. Sistemul nostru de evaluare a performanței include atât rezultatele medicale, cât și feedbackul pacienților, reflectat într-un scor mediu de satisfacție de 9,63/10. Conduita etică și compasiunea sunt valori esențiale la fiecare nivel, de la medicii voluntari la personalul din recepție, conturând o organizație de încredere, centrată pe pacient.

Cultura Regina Maria îmbină excelența profesională cu o profundă grijă pentru oameni. Investind continuu în echipa noastră și celebrând valori precum grija, învățarea și integritatea, creăm un cerc virtuos: angajații împliniți și bine pregătiți oferă servicii superioare, care cresc loialitatea pacienților, consolidează brandul și atrag, la rândul lor, noi talente. Această cultură este un activ strategic ce susține fiecare pilon al parcursului nostru de sustenabilitate.

Impactul serviciilor medicale

Programe de prevenție și screening

Un aspect crucial al impactului pe care Regina Maria îl are în societate este accentul pus pe **medicina preventivă**. Dincolo de tratarea afecțiunilor, rețeaua noastră lucrează proactiv pentru a menține sănătatea abonaților și a comunității extinse, prin programe de depistare precoce și educație pentru sănătate. O inițiativă emblematică în acest sens este Programul de Screening Corporate pentru clienții companii, care oferă angajaților controale periodice de sănătate ca parte a pachetului de beneficii. Aceste programe nu doar aduc valoare adăugată clienților corporate, ci îmbunătățesc și starea generală de sănătate publică prin diagnosticarea timpurie a problemelor medicale.

Amploarea screening-urilor: În 2024, Regina Maria a efectuat **7.365 de screening-uri preventive pentru adulți prin programele corporate și cele comunitare**. Aceste controale – de la testări pentru cancer la evaluări generale de sănătate – au fost livrate prin 27 de campanii desfășurate la sediile companiilor și prin unitățile noastre medicale mobile, ajungând la angajați direct la locul de muncă sau în comunitățile lor.

Prin optimizarea logisticii, am crescut productivitatea cu 15%, atingând o medie de 30 de pacienți examinați pe zi în teren, chiar dacă în anul 2023 am efectuat 7.896 de screening-uri. Aproximativ două treimi din totalul screening-urilor au fost realizate în afara clinicilor noastre, ceea ce subliniază efortul nostru de a **elimina barierele de acces la îngrijirea preventivă**, aducând serviciile direct la oameni.

Domenii de interes: Pachetele de prevenție acoperă un spectru larg, însă cele mai solicitate teste vizează zonele cu cel mai mare risc pentru sănătate. **Screening-ul pentru cancerul de sân rămâne cel mai accesat serviciu,**

reprezentând 52% din totalul controalelor în 2024. **Screening-urile pentru cancerul de col uterin (testul Papanicolau)** s-au situat pe locul al doilea, cu 14%, urmate de **controalele dermatologice** (pentru cancere de piele și alte afecțiuni), cu 10%.

Aceste trei categorii au constituit aproximativ trei sferturi din totalul screening-urilor, evidențiind un accent puternic pe sănătatea femeii și prevenția oncologică. Alte tipuri de controale au inclus analize generale de sânge, verificarea funcției tiroidiene, ecografiile abdominale, examinări oftalmologice și controale pentru colon/prostată.

În 2024, screening-urile tiroidiene și cele oftalmologice au înregistrat o creștere semnificativă, numărul acestora fiind mai mult decât dublu față de anul precedent. Acest lucru indică atât **o mai bună conștientizare a riscurilor, cât și o extindere a ofertei noastre în aceste arii**. Diversificarea tipurilor de screening demonstrează capacitatea rețelei noastre de a răspunde prompt la noile preocupări de sănătate și la interesele pacienților (de exemplu, suplimentarea controalelor pentru tiroidă ca urmare a observării unei incidențe crescute a afecțiunilor tiroidiene în rândul populației).

În 2024, majoritatea screening-urilor Regina Maria au vizat riscurile oncologice, controalele pentru sân, col uterin și piele însumând 76% din total.

Impactul serviciilor medicale

Dincolo de cifre, programele preventive ale Regina Maria se aliniază cu **Obiectivul de Dezvoltare Durabilă 3 (ODD 3 – Sănătate și Bunăstare)**, reducând povara bolilor prin intervenție timpurie. Ratele ridicate de participare din partea clienților corporate demonstrează succesul modelului. Regina Maria organizează, de asemenea, seminarii educaționale de wellness pentru angajații companiilor client, acoperind subiecte precum nutriția, sănătatea mintală și prevenția bolilor, amplificând astfel impactul screening-urilor. Pentru viitor, compania își propune să extindă continuu aceste servicii preventive – de exemplu, prin introducerea de noi tipuri de screening (cum ar fi pentru sănătatea plămânilor sau riscul de diabet) și prin utilizarea instrumentelor digitale pentru a monitoriza persoanele cu risc. **Modelul de îngrijire Regina Maria trece de la o abordare reactivă la un management proactiv al sănătății, aducând beneficii pacienților, angajatorilor și sistemului de sănătate publică în ansamblu.**

Implicarea în comunitate și responsabilitatea socială reprezintă un angajament profund pentru Regina Maria. Ne considerăm nu doar un furnizor de servicii medicale, ci și un agent al schimbării pozitive în societate. De aceea, investim activ în programe menite să extindă accesul la îngrijiri de calitate pentru comunitățile vulnerabile, să sprijine educația și să promoveze starea de bine, multe dintre aceste inițiative fiind aliniate cu Obiectivele de Dezvoltare Durabilă (ODD) ale Națiunilor Unite.



Regina Maria promovează ODD 3 prin combinarea screeningurilor, a educației pentru bunăstare și a prevenției.



Impact social

Caravana Medicală #PentruComunitățiSănătoase

Acesta este principalul proiect de impact social, menit să reducă inegalitățile în materie de sănătate. În 2024, Caravana Medicală a călătorit în 5 județe din România, oferind servicii medicale esențiale copiilor și tinerilor din comunități izolate sau defavorizate. Caravana Medicală este deservită de medici și asistenți voluntari din echipa Regina Maria și este dotată cu ecografe portabile, kituri de analize și alte instrumente de diagnostic. Prin această inițiativă, peste 600 de copii au primit gratuit analize de sânge de înaltă calitate, consultații, screening-uri și tratamente în satele lor (la același standard ca în clinicile Regina Maria). Suplimentar, **compania a investit peste 160.000 de euro doar în 2024 pentru a acoperi costurile analizelor de laborator și ale medicamentelor pentru acești pacienți.** Impactul este

semnificativ – mulți dintre acești copii nu au avut acces niciodată la un medic, iar Caravana Medicală a ajutat la identificarea afecțiunilor netratate și la direcționarea cazurilor grave către îngrijiri de specialitate.

Prin aducerea îngrijirilor medicale direct la ușa celor care au nevoie, **Caravana Medicală sprijină în mod direct ODD 3 (Sănătate și Bunăstare)**, promovând accesul echitabil la servicii de calitate. Este de remarcat faptul că întregul personal medical participă pe bază de voluntariat, în timpul liber, ceea ce reflectă cultura companiei de a contribui înapoi în comunitate. Încurajați de succesul programului, ne propunem ca în 2025 să extindem proiectul, atât în ceea ce privește gama de servicii (prin adăugarea unor specialități precum stomatologia), cât și aria geografică, pentru a veni în sprijinul și mai multor copii din zone defavorizate.



Impact social

Educație pentru copii: Aliniat cu ODD 4 (Educație de Calitate) și ODD 3 (Sănătate și Bunăstare), Regina Maria investește în programe de educație pentru sănătate pentru a încuraja o cultură a prevenției de la o vârstă fragedă. În 2024, compania și-a consolidat parteneriatul cu **Junior Achievement România** pentru a derula în școli programul „Ora de Sănătate”. Lansat în 2020, acest program a ajuns până acum la **25.000 de elevi**, învățându-i pe copiii din ciclul primar despre igiena personală, prevenirea bolilor și alimentația sănătoasă, într-un format interactiv.

Începând cu 2025, Regina Maria va oferi materiale educaționale, formare pentru profesori și va aduce specialiști medicali direct în sălile de clasă (virtual sau fizic), pentru a interacționa cu elevii din zonele defavorizate. Programul de educație pentru sănătate se va concentra pe trei piloni: nutriție, igienă și sănătate psiho-emoțională. Această inițiativă subliniază viziunea noastră extinsă asupra **conceptului de sănătate, care recunoaște legătura profundă dintre starea de bine, educație și obiceiurile formate încă din primii ani de viață.**

Advocacy și parteneriate: Regina Maria își folosește influența pentru a promova agenda de sustenabilitate în România. În 2024, am fost un partener activ în evenimente majore, precum **SustenLandia CEO Forum** (organizat de Ambasada Sustenabilității) și **Climate Change Summit**. Aici am introdus subiectul critic al legăturii dintre sănătate și schimbările climatice, subliniind intersecția dintre îngrijirea medicală și problemele de mediu. Invitatul nostru a fost Dr. Chiara Cadeddu care a vorbit despre impactul schimbărilor climatice asupra sistemului medical public și a sănătății mintale (ex: eco-anxietatea).

Regina Maria a dezvoltat **parteneriate strategice cu ONG-uri alinate valorilor sale**. Colaborăm cu **Teach for Romania**, un ONG educațional, pentru a oferi



servicii medicale și educație pentru sănătate copiilor din școli defavorizate (adesea prin intermediul proiectului de unități medicale mobile). Împreună cu **Asociația Casa Bună**, un alt partener non-profit, asigurăm copiilor din familii cu venituri mici accesul la îngrijirea medicală și educația sanitară necesare, având rolul de partener pentru sănătate al acestei organizații. Cu **Junior Achievement**, așa cum am menționat, continuăm să sprijinim educația economică și pentru sănătate a tinerilor.

În 2024, Regina Maria a susținut numeroase alte ONG-uri și proiecte comunitare – de la programe de sănătate maternă (oferind „kituri de supraviețuire” femeilor gravide aflate în nevoie) la proiecte sportive și de nutriție pentru tineri sau sprijin pentru organizațiile studențești medicale – toate având ca scop promovarea ODD-urilor legate de sănătate, educație și bunăstare. Ca o recunoaștere a acestui rol activ, în 2024, Regina Maria a devenit membru al Ambasadei Sustenabilității, alăturându-se astfel unei coaliții de companii, angajate în dezvoltarea durabilă a României.

Alinierea cu Obiectivele de Dezvoltare Durabilă

Alinierea cu ODD-urile și responsabilitatea față de mediu

Obiectivele de Dezvoltare Durabilă (ODD) reprezintă cele 17 ținte globale stabilite de Națiunile Unite pentru a promova bunăstarea, a proteja planeta și a asigura o creștere sustenabilă până în 2030.

Regina Maria își aliniază eforturile de sustenabilitate cu cinci Obiective de Dezvoltare Durabilă cheie: Sănătate și Bunăstare (ODD 3), Educație de Calitate (ODD 4), Muncă Decentă și Creștere Economică (ODD 8), Consum și Producție Responsabile (ODD 12) și Acțiune Climatică (ODD 13).

Modernizarea accesului la sănătate prin educația pacienților

- Acces medical digital
- Design UX digital inclusiv
- Infrastructură centrată pe pacient

Construirea unui viitor mai sănătos: prevenție, educație medicală și intervenție timpurie

- Screening și identificarea riscurilor
- Campanii de educație pentru sănătate
- Caravana Medicală #PentruComunitatiSanatoase
- Educație pentru sănătate în școli

Responsabilitate față de mediu

- Decarbonizare
- Strategia privind apa
- Transformarea deșeurilor în resurse

Integritate, viziune și transparență

- Etică și anticorupție
- Protecția și securitatea datelor
- Transparența și managementul lanțului de aprovizionare
- Responsabilitatea Consiliului de Administrație

Bunăstarea și excelența forței de muncă

- Ascultarea și implicarea angajaților
- Atragerea și retenția talentelor
- Egalitate și incluziune
- Bunăstare și echilibru între viața profesională și cea personală
- Ambasadori ai sustenabilității și promovarea sustenabilității la locul de muncă



Inovație în chirurgia robotică

Regina Maria este singura rețea medicală privată din România care utilizează sisteme de chirurgie robotică da Vinci în toate spitalele sale.

Cu 6 centre da Vinci Xi, cea mai mare amprentă națională, rețeaua este lider în chirurgia minim-invazivă asistată robotic din țară. De la lansarea sa în 2018 în Spitalul Academic Ponderas, programul integrat de chirurgie a fost folosit într-o gamă largă de specialități, inclusiv oncologie, chirurgie digestivă, urologie, ginecologie și chirurgie toracică. Pe lângă sistemul da Vinci, robotul ortopedic Mako permite planificarea personalizată a implanturilor prin modelare 3D și ghidaj intraoperator precis, acest sistem rămânând unic în Europa de Est.

Peste 2.000 de proceduri asistate de robotul da Vinci au fost realizate cu succes în cadrul rețelei, dintre care peste 1.300 numai în Spitalul Academic Ponderas. Sistemele robotice permit o precizie chirurgicală superioară, prin intermediul unor brațe articulate cu șapte grade de libertate, filtrarea tremorului și o viziune 3D mărită de 10 ori. Aceste caracteristici tehnice fac posibilă disecția la nivel microscopic și realizarea unor incizii minime. Pentru pacienți, beneficiile sunt evidente: mai puține complicații, sângerare redusă, durere diminuată, spitalizare mai scurtă – adesea de doar 24 de ore – și o recuperare mai rapidă. Chiar și procedurile complexe, precum chirurgia cancerului de prostată, beneficiază de tehnici mai precise, care permit preservarea nervilor.

Spitalul Academic Ponderas este acreditat ca fiind primul și singurul Centru de Excelență în Chirurgia Robotică din România de către Surgical Review Corporation (SRC). Această recunoaștere reflectă evaluări riguroase, bazate pe volumul de cazuri, tehnicile chirurgicale, rezultatele pentru pacienți, protocoalele stabilite și standardele de siguranță. Mai mult, toate cazurile

oncologice sunt analizate de o echipă chirurgicală multidisciplinară formată din oncologi, patologi, anesteziști și radiologi, care utilizează protocoale de evaluare structurate pentru a garanta cel mai înalt standard de guvernare clinică.

Pentru a asigura excelența pe termen lung și sustenabilitatea echipei medicale, **Regina Maria deține Surgical Training Institute (STI), singurul centru privat de formare în chirurgia minim-invazivă și robotică din țară.** Fondat în 2011, STI a livrat peste 20 de programe anuale de formare și a pregătit peste 5.000 de medici din România și din alte țări europene. Programele de training combină simulatoarele virtuale, modelele anatomice și laboratoarele de țesut funcțional, pregătind profesioniștii înainte de a intra în sala de operație. Cursurile sunt predate în limba engleză și dezvoltate în colaborare cu organizații chirurgicale europene de prestigiu, precum EAES, ARCE și Clubul Român de Chirurgie Robotică, STI având astfel rolul de hub regional pentru transfer de cunoștințe și excelență clinică.

Implementarea chirurgiei robotice în întreaga rețea Regina Maria susține conceptul de asistență medicală sustenabilă prin îmbunătățirea rezultatelor pentru pacienți, eficientizarea sistemului, reducerea complicațiilor și a reinternărilor, asigurarea accesului echitabil la tratamente avansate, încurajarea învățării continue și creșterea profilului României în comunitatea medicală globală. Prin integrarea tehnologiilor avansate, a standardelor riguroase de acreditare și a unei infrastructuri de formare sustenabile, Regina Maria oferă un model de îngrijire medicală rezilient, sigur și orientat spre viitor.

Cifre cheie în 2024

70% femei în Top Management



11,23 ore de formare în medie per angajat



9,63 scor mediu al doctorilor



13.000 companii abonate la serviciile Regina Maria



82% scor de implicare al angajaților





2

ESRS 2

Informații cu caracter general — fundamentele ESG
și abordarea de raportare



Reperle
Regina Maria

**Fundamentele ESG
și abordarea de raportare**

Responsabilitatea
față de mediu

Responsabilitate
Socială

Governanță
etică

Index de conținut
ESRS

Bazele întocmirii

Prezenta declarație de sustenabilitate a fost întocmită în conformitate cu **ESRS 2 – Prezentări de informații cu caracter general** și acoperă operațiunile consolidate ale grupului de societăți Regina Maria. Perimetrul de raportare se aliniază la perimetrul de consolidare financiară al **Centrului Medical Unirea S.R.L.**, societatea-mamă, și include toate filialele deținute integral și entitățile controlate care operează sub brandul Regina Maria, toate având activități în România.

Această abordare asigură că toate entitățile din Grupul Regina Maria, inclusiv filialele, sucursalele și orice alte unități organizatorice relevante, sunt acoperite în domeniul de aplicare al acestui raport. Ca atare, toate referirile la „Regina Maria” din acest raport trebuie înțelese ca referindu-se la întregul grup de societăți enumerate în perimetrul de consolidare:

- Centrul Medical Unirea S.R.L.,
- Delta Health Care S.R.L.,
- Delta Health Trade S.R.L.,
- Life Line Medical Center S.R.L.,
- Pozitron Medical Investigation S.R.L.,
- Materna Care S.R.L.,
- Materna Invest S.R.L.,
- Cosamext S.R.L.,
- Euroclinic Hospital S.A.,
- Elite Medical S.R.L.,
- Regina Maria Banca Centrala de Celule Stem S.A.,
- RM Education Services S.R.L.,
- RM Healthcare Solutions S.R.L.,
- RM Vet Healthcare S.R.L.,
- Femto Laser S.R.L.,
- Cabinet Oftalmologie Dr. Tomi S.R.L.,
- Peltecu Medical S.R.L.,

- Fetal Care Center S.R.L.,
- Diopromed Radiology S.R.L.,
- Infomedica S.R.L.,
- Implant Expert DSO S.A.,
- Implant Expert S.A.,
- Implant Expert Oradea S.R.L.,
- Implant Expert Ploiesti S.R.L.,
- Corident PRO S.R.L.,
- Implant Expert Dental Lab S.R.L.,
- Implant Expert Constructions S.R.L.,
- Implant Expert Comert S.R.L.

Lista entităților consolidate este documentată în registrele juridice și financiare interne și reflectă structura operațională și de guvernanță aplicabilă pentru anul de raportare 2024. Informațiile privind sustenabilitatea prezentate în cadrul acestui raport includ date și politici aplicabile la nivelul întregului grup, cu excepția cazului în care se specifică altfel.

Alinierea cu cerințele și standardele de reglementare

Directivele UE și legislația națională: Această prezentare de informații este aliniată la cerințele stipulate de **Directiva privind raportarea corporativă de sustenabilitate (CSRD)** (Directiva (UE) 2022/2464) și ia în considerare bunele practici din predecesora sa, **Directiva privind raportarea nefinanciară** (Directiva 2014/95/UE). În România, aceste directive sunt transpuse în legislația națională, care stabilește obligații de raportare specifice pentru întreprinderile și grupurile mari, pentru a se asigura că acoperă toate operațiunile semnificative la un nivel consolidat.

Bazele întocmirii

Cadre globale: Acolo unde este relevant, Regina Maria urmează cadre recunoscute de raportare a sustenabilității, cum ar fi standardele Global Reporting Initiative (GRI) și, după caz, Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Prin aplicarea acestor cadre, ne străduim să asigurăm coerența, comparabilitatea și transparența în raportarea impacturilor noastre economice, de mediu și sociale.

Domeniul de aplicare al consolidării declarației de sustenabilitate

Perspectivă holistică asupra impacturilor: O declarație consolidată ne permite să surprindem și să raportăm întregul spectru al performanței ESG a Regina Maria, asigurând că părțile interesate au o înțelegere clară a impacturilor noastre globale de sustenabilitate.

Transparență sporită: Această metodă de raportare atenuează riscul omiterii unor aspecte ESG materiale la nivel de filială sau sucursală, oferind astfel o imagine mai exactă a amprentei și a progresului nostru.

Eficiență și consecvență: Prin centralizarea proceselor noastre de colectare și raportare a datelor, reducem redundanțele și eficientizăm eforturile de conformitate la nivelul multiplelor entități ale Grupului, facilitând o strategie unitară pentru îmbunătățirea sustenabilității.

Măsura în care declarația de sustenabilitate acoperă lanțul valoric din amonte și din aval

Luăm în considerare întregul lanț valoric – atât în amonte (incluzând furnizori, parteneri, investitori etc.), cât și în aval (cuprinzând interacțiunea cu pacienții și comunitatea, prestarea serviciilor și monitorizarea post-serviciu) – pentru a surprinde întregul spectru al impacturilor noastre de sustenabilitate.

Examinând fiecare etapă a operațiunilor noastre, putem identifica mai eficient prioritățile, gestiona riscurile și promova practici responsabile în parteneriat cu părțile noastre interesate. În conformitate cu ESRS 1, definim termenul scurt ca fiind perioada care coincide cu ciclul nostru obișnuit de raportare financiară, termenul mediu ca fiind o perioadă de până la cinci ani, iar termenul lung ca fiind orice perioadă care depășește cinci ani. Dacă, în orice moment, vom adopta orizonturi de timp alternative, vom prezenta în mod clar acele orizonturi actualizate și vom furniza o explicație corespunzătoare.

Orizonturi de timp



Indicatorii, datele privind lanțul valoric estimate utilizând surse indirecte, baza acestora, și acuratețea acestora

În anumite situații, și pentru a spori acuratețea și transparența, Regina Maria utilizează ca bază de comparație declarații de sustenabilitate sau prezentări de informații disponibile public ale unor societăți comparabile. Deoarece aceste informații sunt colectate din surse externe, și nu din operațiunile noastre proprii, ele sunt considerate date „indirecte”. Le folosim în principal pentru a ne evalua performanța în comparație cu anumiți indicatori cheie, recunoscând totodată că astfel de referințe pot implica un anumit grad de incertitudine și pot să nu corespundă exact contextului nostru specific.

Bazele întocmirii

Surse de incertitudine a măsurării, ipoteze și raționamente formulate în cadrul măsurării

Regina Maria se angajează să consolideze fiabilitatea informațiilor sale privind sustenabilitatea prin îmbunătățirea sistemelor de urmărire a datelor, intensificarea colaborării cu furnizorii noștri pentru a colecta date primare și – acolo unde este relevant – prin utilizarea unor metode avansate de monitorizare. Acești pași vor reduce progresiv dependența noastră de repere sau estimări externe și ne vor permite să furnizăm informații mai precise în timp. Recunoaștem că anumite domenii, cum ar fi variațiile datelor de la furnizori, calculele emisiilor indirecte (Scope 3) sau ipotezele privind sfârșitul ciclului de viață pentru produsele din domeniul sănătății, pot implica încă un anumit grad de incertitudine a măsurării. Pentru a menține consecvența între perioadele de raportare, urmăm metodologii standardizate și continuăm să ne rafinăm procesele, asigurând astfel transparența și comparabilitatea performanței noastre în materie de sustenabilitate.

Explicații privind modificările în întocmirea și prezentarea informațiilor privind sustenabilitatea

Bazându-se pe eforturile noastre continue de aliniere la Directiva privind raportarea corporativă de sustenabilitate (CSRD) și la Standardele Europene de Raportare a Sustenabilității (ESRS), Regina Maria a introdus în acest ciclu de raportare mai multe îmbunătățiri metodologice. Aceste îmbunătățiri se concentrează pe rafinarea proceselor de colectare a datelor și pe consolidarea modelelor de estimare, asigurând că prezentările noastre de informații privind sustenabilitatea rămân clare, consecvente și receptive la așteptările părților interesate.

În anii anteriori de raportare pe teme de sustenabilitate nu am identificat erori legate de raportările anterioare, astfel că nu au fost necesare reformulări sau corecții. De asemenea, prezentările de informații eșalonate în timp nu sunt aplicabile.



Structura de guvernanta

Structura de guvernanta și supravegherea aspectelor de sustenabilitate

În cadrul Regina Maria, guvernanta este concepută pentru a menține bunăstarea pacienților, conducerea etică și sustenabilitatea în centrul fiecărei decizii. În conformitate cu angajamentul nostru pentru diversitate și o conducere incluzivă, 71% din Comitetul nostru de Management este compus din femei și 29% din bărbați, în timp ce 100% dintre membri sunt independenți, oferind o supraveghere echilibrată și o îndrumare obiectivă. Managementul executiv strategic este asigurat prin Comitetul nostru de Management, format din următorii membri:

- Director General (CEO),
- Director Operațional (COO), responsabil pentru: activitățile operaționale și medicale în toate locațiile, activitățile de vânzări retail, laboratoare, imagistică, vânzări celule STEM, policlinici și spitale, precum și pentru calitatea serviciilor medicale și siguranța pacienților în întregul grup,
- Director Financiar (CFO), responsabil pentru toate activitățile financiare și contabile, raportarea financiară și achizițiile,
- Director de Resurse Umane, responsabil pentru toate activitățile de resurse umane și comunicarea internă,
- Director Juridic, responsabil pentru asigurarea alinierii la legislația în vigoare și a conformității pentru întregul grup,
- Director de Marketing și PR, responsabil pentru toate activitățile de

marketing și comunicarea externă,

- Director Divizia Abonamente, responsabil pentru activitățile de vânzări și relațiile cu clienții abonați (persoane juridice și fizice),
- Director Dezvoltare Strategică de Business, responsabil pentru dezvoltarea strategică (expansiune, achiziții, fuziuni),
- Director Managementul Proceselor de Business, responsabil pentru managementul eficient al tuturor proceselor de afaceri,
- Director Calitate Medicală și Siguranța Pacientului, responsabil pentru stabilirea standardelor de calitate a serviciilor medicale și de siguranță a pacienților, precum și pentru controlul respectării acestor standarde,
- Directori de Divizie (Spitale, Imagistică, Policlinici, Laboratoare),
- Director de Controlling.

Pentru a consolida creșterea durabilă, Comitetul nostru de Management lucrează în strânsă colaborare cu Consiliul de Administrație, analizând riscurile și oportunitățile emergente legate de factorii de mediu, sociali și de guvernanta (ESG). Aceste organisme de guvernanta mențin linii directe de comunicare, garantând că perspectivele asupra aspectelor materiale de sustenabilitate fundamentează strategia noastră corporativă.

Actualizări anuale sau ori de câte ori este necesar privind performanța ESG, inclusiv orice riscuri potențiale sau realizări notabile, sunt prezentate consiliului de administrație. În plus, membrii consiliului și liderii executivi se bazează pe expertiza practică în domeniul sănătății, al conformității cu reglementările și al conduitei de afaceri responsabile. Atunci când sunt necesare cunoștințe tehnice specifice sau pentru a rămâne în avangarda tendințelor globale în evoluție, colaborăm cu specialiști externi și grupuri de consultanță în materie de sustenabilitate.

70% femei în Comitetul de Management
100% membri independenți

Structura de guvernare

În prezent, perspectivele angajaților nu sunt integrate la nivelurile decizionale, dar am creat o strategie de ascultare a angajaților și avem obiective în acest sens, așa cum prezentăm în secțiunea S1 Forța de muncă proprie – Dialog social a raportului nostru.

Membrii consiliului nostru de administrație și echipa de management executiv dețin o expertiză solidă în industria medicală, în special pe piața din România și pe cea europeană.

Roluri de guvernare, supraveghere și controale de management al riscurilor

Structura de guvernare a Regina Maria include mandate care reflectă responsabilitățile pentru riscurile și oportunitățile ESG. Sustenabilitatea este integrată în termenii de referință ai consiliului de administrație, în politicile de management executiv și în cadrele de management al riscurilor.

Mecanismele cheie de guvernare includ:

- Rolul managementului în procesele de guvernare – Echipa de management executiv implementează strategiile de sustenabilitate, în timp ce consiliul de administrație este responsabil pentru gestionarea și eficacitatea acestora,
- Supravegherea riscurilor și a controalelor de sustenabilitate – Comitete dedicate de sustenabilitate supraveghează conformitatea, inițiativele strategice de sustenabilitate și atenuarea riscurilor.
- Integrarea riscurilor legate de sustenabilitate în funcțiile interne – Consiliul de administrație și managementul superior se asigură că riscurile ESG sunt monitorizate în toate unitățile de afaceri.

- Supravegherea obiectivelor de sustenabilitate – Consiliul de administrație monitorizează progresul în atingerea obiectivelor de sustenabilitate, integrând indicatorii cheie de performanță (KPI) în evaluările de performanță ale companiei.

Expertiza în materie de sustenabilitate și competențele organismelor de conducere

Managementul Regina Maria este responsabil pentru executarea controalelor de guvernare și pentru asigurarea faptului că procesele de management al riscurilor legate de sustenabilitate sunt integrate în structurile operaționale. Comitete dedicate supraveghează performanța în materie de sustenabilitate, iar mecanismele noastre de control intern ajută la integrarea obiectivelor de sustenabilitate cu obiectivele generale de afaceri.

Pentru a consolida expertiza în materie de sustenabilitate în cadrul conducerii noastre:

- Consiliul de administrație și Comitetul de Management primesc actualizări periodice cu privire la riscurile ESG, evoluțiile de reglementare și practicile de sustenabilitate de la Directorul General (CEO) și de la Managerul de Sustenabilitate.
- Comitetul de Management este responsabil pentru luarea deciziilor în vederea promovării sustenabilității în cadrul companiei, iar CEO-ul are expertiza necesară pentru a delega problemele către departamentele corespunzătoare.
- Apelăm la consultanți externi în materie de sustenabilitate pentru a spori capacitățile de guvernare.

Structura de guvernare

Supravegherea riscurilor și oportunităților ESG

Credem că guvernarea începe cu o raportare robustă și transparentă. Ne actualizăm Analiza Impactului asupra Afacerii (BIA) cel puțin anual, sau mai frecvent dacă apar evoluții semnificative în mediul nostru de operare, pentru a ne asigura că managementul superior, inclusiv CEO-ul și COO-ul, rămân bine informați cu privire la impacturile, riscurile și oportunitățile materiale. Procesul de aprobare ridică fiecare nouă iterație a BIA de la Managerul și Directorul de Procese de Business (responsabili de pregătire) la Directorul Juridic și Afaceri Corporative (verificare) și, în final, la COO și CEO (aprobare formală). În acest fel, organismele administrative și de conducere primesc o imagine completă a amenințărilor emergente și a eficacității controalelor actuale, precum și a pașilor de diligență necesari pentru a aborda orice lacune.

În timpul elaborării BIA, desfășurăm interviuri amănunțite și colectăm date din spitalele, clinicile, laboratoarele și funcțiile noastre de suport. Acest proces cuprinzător alimentează „analiza de scenarii și riscuri”, oferind managementului superior perspective detaliate asupra factorilor de risc și evidențiind eficacitatea măsurilor existente. Aceste constatări ghidează, de asemenea, orice diligență suplimentară sau acțiuni corective.

În supravegherea direcției strategice, echipa noastră executivă integrează concluziile BIA direct în deciziile de afaceri semnificative, inclusiv în expansiuni, achiziții și strategii cruciale de management al riscurilor. Asigurându-ne că toate inițiativele majore sunt „coordonate cu rezultatele BIA”, abordăm proactiv potențialele întreruperi — de la dezastre naturale și pandemii la defecțiuni IT și disfuncționalități critice ale lanțului de aprovizionare. La fel de importantă este echilibrarea costului măsurilor de protecție avansate cu repercusiunile potențiale ale perioadelor de inactivitate operațională.

Scheme de stimulare și politici de remunerare corelate cu performanța în materie de sustenabilitate

În prezent, nu integrăm obiective legate de sustenabilitate în structurile noastre de remunerare. Schemele noastre de stimulare și politicile de remunerare nu includ indicatori de performanță (KPI) legați de sustenabilitate.

Caracteristicile cheie ale schemelor de stimulare pe care le planificăm:

- Repere de performanță corelate cu teme de sustenabilitate materiale, cum ar fi eficiența energetică, reducerea deșeurilor și aprovizionarea responsabilă.
- Conducerea executivă și personalul cheie de management vor fi evaluați pe baza contribuțiilor lor la inițiativele de sustenabilitate, asigurând răspunderea pentru performanța ESG.
- Obiectivele specifice legate de sustenabilitate vor include reduceri ale emisiilor de GES, îmbunătățiri ale siguranței la locul de muncă și inovații în produse sustenabile.



Procesul de diligență în raportarea de sustenabilitate

Regina Maria se asigură că prezentările de informații privind sustenabilitatea sunt supuse unui proces amănunțit de diligență, respectând cadrele de raportare recunoscute la nivel internațional. Structura noastră de guvernanță impune:

- Proceduri de verificare internă
- Mecanisme de validare externă
- Evaluări ale sustenabilității bazate pe risc pentru a menține acuratețea raportării și conformitatea.

Managementul riscurilor și controalele interne pentru raportarea de sustenabilitate

Cadrul nostru de management al riscurilor integrează evaluările riscurilor de sustenabilitate în guvernanța corporativă generală. Desfășurăm evaluări anuale sau ori de câte ori este necesar ale riscurilor ESG, asigurându-ne că provocările și oportunitățile legate de sustenabilitate sunt identificate timpuriu și abordate prin planificare strategică și ajustări operaționale.

Cadrul nostru de guvernanță stipulează că rezultatele evaluărilor de risc — acoperind riscuri financiare, operaționale și legate de sustenabilitate — sunt raportate Consiliului de Administrație anual sau ori de câte ori este necesar. În plus, sunt prezentate rapoarte ad-hoc ori de câte ori apar riscuri noi semnificative sau riscurile existente escaladează. Această raportare periodică permite o supraveghere optimă, asigură alinierea cu obiectivele noastre strategice și ajută la menținerea unor controale robuste în întreaga organizație.

Strategie

Regina Maria este un furnizor major de servicii medicale private din România, deserving o gamă largă de pacienți și clienți corporativi. Compania oferă servicii variate, de la îngrijire primară și tratamente specializate la proceduri chirurgicale complexe, servicii de laborator și programe de wellness. Viziunea sa strategică accentuează îngrijirea centrată pe pacient, inovația tehnologică și accesul îmbunătățit la servicii medicale de calitate. Aceste principii se aliniază la obiectivele de sustenabilitate pe termen lung, axate pe responsabilitate socială, practici de afaceri etice și excelență operațională.

În ceea ce privește forța de muncă, Regina Maria menține o bază de angajați stabilă, cu 6.773 de angajați (număr de persoane la sfârșitul anului 2024) angajați direct de Regina Maria și 3.173 de colaboratori (medici colaboratori, servicii medicale, servicii juridice). Compania se străduiește să cultive un mediu de lucru incluziv, oferind oportunități de dezvoltare profesională și asigurând conformitatea cu standardele naționale de muncă, reglementările din domeniul sănătății și inițiative mai ample de bunăstare pentru angajații săi.

Din punct de vedere financiar, Regina Maria a înregistrat venituri totale de 468.338.824,7 EUR în exercițiul financiar 2024. Veniturile provin în principal din segmentele medicale de bază, inclusiv servicii de spitalizare, servicii în ambulatoriu, imagistică de diagnostic și analize de laborator. Alte surse de venit includ planurile de sănătate corporative și servicii suplimentare, cum ar fi telemedicina. Compania nu este implicată în operațiuni legate de extracția de combustibili fosili, armament controversat, tutun sau alte industrii cu risc ridicat. În schimb, operează în sectorul sănătății și al bunăstării, oferind un portofoliu de servicii pentru pacienți menite să îmbunătățească sănătatea publică și să contribuie la obiectivele de bunăstare socială în România.

Cadrul de sustenabilitate

Cadrul de sustenabilitate pe termen lung al Regina Maria se axează pe bunăstarea pacienților, rezultatele de sănătate la nivelul comunității și utilizarea responsabilă a resurselor. Domeniile principale de interes includ:

- **Calitate și siguranță:** Îmbunătățirea continuă a protocoalelor de siguranță a pacienților, adoptarea practicilor clinice bazate pe dovezi și menținerea standardelor de îngrijire medicală recunoscute la nivel internațional.
- **Acces la îngrijiri medicale:** Extinderea rețelilor de clinici și a serviciilor de telemedicină pentru a spori disponibilitatea serviciilor, în special pentru comunitățile defavorizate.
- **Dezvoltarea forței de muncă:** Investirea în formarea profesională continuă, retenția talentelor și programe de bunăstare pentru angajați.
- **Impactul asupra mediului:** Implementarea unor practici eficiente din punctul de vedere al utilizării resurselor în managementul facilităților, eliminarea deșeurilor și achiziționarea de consumabile medicale.

Portofoliul de servicii medicale al Regina Maria este intrinsec legat de angajamentul său pentru sustenabilitate. Prin furnizarea de îngrijiri medicale complete, educație pentru pacienți și inițiative axate pe prevenție, compania urmărește să îmbunătățească rezultatele în materie de sănătate, reducând în același timp costurile societale pe termen lung ale stării de sănătate precare. Eforturile de digitalizare a dosarelor pacienților, de integrare a telemedicinii și de consolidare a protecției datelor susțin și mai mult obiectivele companiei privind eficiența operațională, confidențialitatea datelor pacienților și reducerea utilizării hârtiei. Deși sectorul medical generează de regulă diverse tipuri de deșeuri clinice, Regina Maria caută activ să minimizeze impactul

asupra mediului prin eliminarea reglementată a deșeurilor, aprovizionarea responsabilă cu consumabile și practici de management al facilităților care reduc consumul de energie.

Elemente ale strategiei care se referă la sau au impact asupra aspectelor de sustenabilitate

Regina Maria integrează sustenabilitatea în strategia sa de afaceri prin:

- **Furnizarea etică a serviciilor medicale:** Respectarea unei guvernante clinice stricte, transparență în facturarea către pacienți și aderarea la standardele naționale și UE în domeniul sănătății.
- **Transformare digitală:** Extinderea serviciilor de telemedicină și a sistemelor de dosare medicale electronice pentru a îmbunătăți îngrijirea pacienților și a reduce sarcinile administrative.
- **Îmbunătățirea continuă a calității:** Utilizarea feedback-ului de la pacienți, a indicatorilor de calitate și a soluțiilor tehnologice pentru a rafina oferta de servicii.
- **Implicare în comunitate:** Parteneriate cu comunități locale, ONG-uri și instituții publice pentru a organiza programe de educație pentru sănătate și inițiative de îngrijire preventivă.

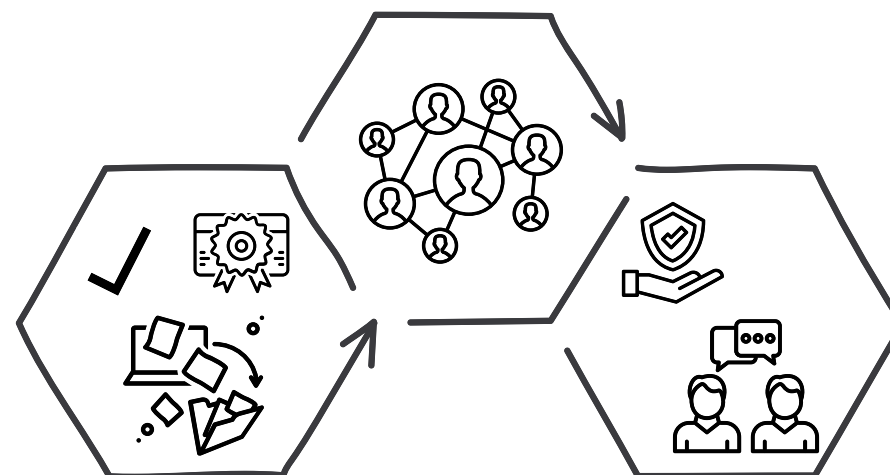
Lanțul valoric

Lanțul valoric din amonte al Regina Maria cuprinde diverși furnizori din domeniul sănătății, inclusiv echipamente medicale, produse farmaceutice, consumabile de laborator și infrastructură IT pentru a susține sistemele de date ale pacienților. Compania se bazează atât pe furnizori locali, cât și internaționali, care trebuie să respecte standardele de reglementare privind calitatea și siguranța. Ori de câte ori este posibil, Regina Maria pune accent pe aprovizionarea de la furnizori certificați, reducând timpii de livrare și minimizând întreruperile lanțului de aprovizionare – aspecte critice pentru menținerea unei îngrijiri neîntrerupte a pacienților.

Punctele cheie ale modelului de afaceri al Regina Maria includ servicii de îngrijire primară, proceduri medicale specializate, teste de diagnostic și programe de wellness, livrate prin rețeaua sa de clinici și spitale. Pacienții beneficiază de rezultate medicale îmbunătățite, diagnosticare la timp și tratament de calitate, în timp ce investitorii și partenerii câștigă dintr-o întreprindere de sănătate stabilă și responsabilă social, cu randamente financiare constante. Beneficiile suplimentare pentru părțile interesate includ inițiative de sănătate comunitară, parteneriate de sănătate corporate și contribuții la infrastructura generală de sănătate din România:

- **În amonte:** Achiziționarea de medicamente autorizate, dispozitive aprobate de EMA (Agenția Europeană pentru Medicamente), consumabile de uz medical și soluții IT pentru dosare medicale electronice și platforme de telemedicină.
- **Operațiuni de bază:** Furnizarea de servicii medicale – de la consultații și diagnosticare la intervenții chirurgicale de anvergură, într-o rețea de clinici, spitale și centre specializate.
- **În aval:** Monitorizare post-tratament, suport prin telemedicină și educație pentru sănătate.

Prin rafinarea continuă a serviciilor sale medicale, a infrastructurii digitale și a parteneriatelor cu părțile interesate, Regina Maria rămâne angajată în alinierea strategiilor sale operaționale cu sustenabilitatea și practicile de afaceri etice, furnizând astfel servicii medicale de calitate și contribuind la bunăstarea socială a comunităților pe care le deservește.



Implicarea părților interesate

Regina Maria menține un cadru cuprinzător de implicare a părților interesate pentru a se asigura că serviciile sale medicale și eforturile de sustenabilitate rămân aliniate atât cu obiectivele de afaceri, cât și cu bunăstarea societății. Căutând în mod proactiv contribuții, colaborare și feedback de la grupurile cheie de părți interesate, Regina Maria susține o guvernare transparentă și sprijină îmbunătățirea continuă a îngrijirii pacienților.

Identificarea părților interesate cheie

DENUMIREA PĂRȚII INTERESATE	CATEGORIA	MODUL DE IMPLICARE	REZULTATE
Consiliul de Administrație	Ambele	• Ședințe frecvente ale Consiliului (trimestriale, anuale) • Ateliere strategice și sesiuni ad-hoc • Raportare continuă privind indicatorii cheie de performanță financiari și non-financiari	• Viziune organizațională aliniată • Supravegherea strategiei și a performanței • Decizii de guvernare informate
Comitetul de Sustenabilitate	Ambele	• Ședințe programate ale comitetului • Revizuirea datelor ESG și a progresului • Dialog cu departamentele relevante	• Strategie de sustenabilitate îmbunătățită • Elaborarea și monitorizarea politicilor • Colaborare inter-funcțională îmbunătățită
Personal Medical	Parte interesată afectată	• Canale de comunicare internă (e-mail, intranet) • Sesiuni de formare și ateliere • Adunări generale periodice și sondaje de feedback	• Îmbunătățirea continuă a îngrijirii pacienților • Implicare și bunăstare sporite ale personalului • Aliniere la cele mai bune practici clinice
Pacienți	Parte interesată afectată	• Formulare și sondaje de feedback de la pacienți • Linii telefonice dedicate pentru servicii clienți	• Experiență și satisfacție sporite ale pacienților • Ofertă de servicii îmbunătățită • Rafinarea continuă a proceselor clinice și de suport

Implicarea părților interesate

DENUMIREA PĂRȚII INTERESATE	CATEGORIA	MODUL DE IMPLICARE	REZULTATE
Acționari	Utilizatori ai declarațiilor de sustenabilitate	• Adunări Generale Anuale • Actualizări financiare trimestriale și prezentări de informații privind sustenabilitatea • Implicare directă (apeluri, e-mailuri) la nevoie	• Decizii de investiții informate • Sprijin financiar continuu • Transparență și răspundere sporite
ANAF	Utilizatori ai declarațiilor de sustenabilitate	• Raportare periodică de conformitate • Audituri și revizuri • Legătură directă prin echipele financiare/juridice	• Conformitate cu reglementările fiscale • Evitarea penalităților financiare/juridice • Menținerea credibilității în fața autorităților
ANPC	Utilizatori ai declarațiilor de sustenabilitate	• Verificări și rapoarte de conformitate • Informări privind protecția consumatorilor • Comunicare directă la apariția problemelor	• Respectarea corespunzătoare a drepturilor consumatorilor • Consolidarea reputației prin conformitate • Risc redus de sancțiuni
CNAS (Casa Națională de Asigurări de Sănătate)	Utilizatori ai declarațiilor de sustenabilitate	• Transmiterea documentației relevante din domeniul sănătății • Participare la consultări la nivelul industriei • Audituri de conformitate	• Respectarea standardelor naționale de sănătate și siguranță • Reducerea riscurilor operaționale • Aliniere la obiectivele de sănătate publică
Ministerul Sănătății	Utilizatori ai declarațiilor de sustenabilitate	• Obligații de raportare oficiale • Consultări privind politicile publice • Participare activă la inițiative din domeniul sănătății	• Conformitate cu reglementările • Contribuție la politicile naționale de sănătate • Colaborare potențială la programe de sănătate publică
Direcțiile Locale de Sănătate Publică	Utilizatori ai declarațiilor de sustenabilitate	• Inspecții periodice • Transmiterea datelor regionale de sănătate publică • Inițiative comune privind sănătatea comunității locale	• Conformitate cu reglementările la nivel local • Programe de sănătate axate pe comunitate • Consolidarea relațiilor cu autoritățile locale

Implicarea părților interesate

DENUMIREA PĂRȚII INTERESATE	CATEGORIA	MODUL DE IMPLICARE	REZULTATE
CNCAN (Comisia Națională pentru Controlul Activităților Nucleare)	Utilizatori ai declarațiilor de sustenabilitate	- Rapoarte de conformitate pentru manipularea echipamentelor (dacă este cazul) - Documentație de siguranță și audituri - Formare specializată și certificări	- Utilizare sigură și conformă a echipamentelor din domeniul nuclear - Reducerea riscurilor de sănătate și de mediu - Menținerea licențelor de operare
RENAR (Organismul de Acreditare)	Utilizatori ai declarațiilor de sustenabilitate	- Procese de acreditare - Revizuri de asigurare a calității - Bucle de feedback și îmbunătățire continuă	- Menținerea acreditărilor pentru laboratoare/spitale - Asigurarea unor standarde înalte de calitate - Credibilitate sporită în serviciile medicale
CASMB (Casa de Asigurări de Sănătate a Municipiului București)	Utilizatori ai declarațiilor de sustenabilitate	- Actualizări contractuale și procese de decontare - Raportare periodică a performanței - Discuții comune pentru îmbunătățirea serviciilor	- Procese de rambursare fluide - Acces îmbunătățit la îngrijiri medicale pentru pacienții asigurați - Stabilitate financiară prin finanțare publică
Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal	Utilizatori ai declarațiilor de sustenabilitate	- Raportare privind conformitatea cu GDPR - Evaluări ale protecției datelor - Planuri de acțiuni corective, la nevoie	- Practici consolidate de confidențialitate a datelor - Evitarea breșelor de date/penalităților - Încredere sporită din partea pacienților și partenerilor
Asociația Casa Bună	Ambele	- Acorduri de parteneriat - Inițiative comunitare comune - Implicare directă în programe sociale	- Impact comunitar pozitiv - Resurse partajate pentru eforturi filantropice - Consolidarea brandului de cetățean corporativ responsabil
United Way România	Utilizatori ai declarațiilor de sustenabilitate	- Colaborare la proiecte cu impact social - Evenimente și campanii de strângere de fonduri - Actualizări periodice ale performanței	- Arie socială extinsă și beneficii comunitare - Implicare îmbunătățită a părților interesate - Reputație consolidată pentru cetățenie corporativă

Implicarea părților interesate

DENUMIREA PĂRȚII INTERESATE	CATEGORIA	MODUL DE IMPLICARE	REZULTATE
Teach for Romania	Utilizatori ai declarațiilor de sustenabilitate	• Sponsorizări și programe educaționale • Proiecte sociale comune • Raportare periodică a rezultatelor	• Sprijin pentru dezvoltarea educațională • Profil de responsabilitate socială consolidat • Impact societal pozitiv
Furnizori de consumabile medicale	Parte interesată afectată	• Proces de achiziții și evaluări ale furnizorilor • Revizuri periodice ale performanței • Conformitate cu standardele de calitate și siguranță	• Lanț de aprovizionare sustenabil • Calitate și conformitate îmbunătățite ale produselor • Relații consolidate cu furnizorii
Furnizori de consumabile non-medicale	Parte interesată afectată	• Negocieri și monitorizarea performanței • Criterii de sustenabilitate în achiziții • Schimb continuu de feedback	• Aprovizionare eficientă cu resurse • Aliniere la obiectivele de sustenabilitate • Optimizarea costurilor
Clinici partenere	Parte interesată afectată	• Acorduri contractuale • Recomandări comune de pacienți și protocoale partajate • Revizuri periodice ale calității serviciilor	• Experiență consecventă pentru pacienți • Rețea de îngrijire extinsă • Parteneriate consolidate și schimb de bune practici
Furnizori de servicii de marketing	Parte interesată afectată	• Procese de licitație și acorduri la nivel de servicii • Informări creative și sesiuni de revizuire • Aliniere strategică periodică	• Campanii de marketing eficiente • Notorietate de brand consolidată • Oportunități de creștere reciprocă
Furnizori de servicii medicale externe	Parte interesată afectată	• Colaborare la proceduri specializate • Audituri de calitate și siguranță • Implicare directă în parcursul de îngrijire a pacienților	• Servicii complete pentru pacienți • Management partajat al riscurilor • Standarde de calitate consecutive
Furnizori de utilități	Parte interesată afectată	• Contracte de servicii și comunicare periodică • Programarea mentenanței și planificare de contingență • Plăți la termen și rezolvarea problemelor	• Furnizare stabilă și fiabilă a utilităților • Reducerea întreruperilor operaționale • Costuri și servicii predictibile

Implicarea părților interesate

DENUMIREA PĂRȚII INTERESATE	CATEGORIA	MODUL DE IMPLICARE	REZULTATE
Media	Utilizatori ai declarațiilor de sustenabilitate	• Comunicate de presă și informări pentru media • Interviuri și declarații publice • Management continuu al relațiilor	• Imagine publică pozitivă • Public informat despre progresele din sănătate • Transparență și încredere în brand sporite
Concurenți	Utilizatori ai declarațiilor de sustenabilitate	• Date din industrie disponibile public • Participare în asociații din domeniul sănătății • Advocacy comun pe teme cheie	• Standarde ridicate în industrie • Competiție sănătoasă care stimulează inovația • Colaborări potențiale pentru îmbunătățiri la nivel de sector
Bănci	Utilizatori ai declarațiilor de sustenabilitate	• Rapoarte financiare și prezentări de informații privind sustenabilitatea • Acorduri de împrumut și clauze contractuale • Întâlniri de management al relației	• Acces la capital și condiții de finanțare favorabile • Sprijin pentru expansiune și modernizare • Profil de risc mai redus
Auditori	Utilizatori ai declarațiilor de sustenabilitate	• Audituri periodice financiare și de sustenabilitate • Verificări de conformitate • Misiuni de certificare și asigurare	• Date financiare și non-financiare validate • Credibilitate și încredere sporite • Îmbunătățirea continuă a controalelor interne

O evaluare sistematică a interesului și influenței părților interesate în cadrul companiei a condus la un proces de implicare structurat, permițând Regina Maria să își alinieze strategia de afaceri cu așteptările de sustenabilitate. Prin această implicare continuă, Regina Maria își rafinează evaluările de materialitate, asigurându-se că riscurile climatice, cerințele de reglementare și considerentele privind lanțul de aprovizionare sunt reflectate în operațiunile sale de afaceri.

Analiza de dublă materialitate

În cadrul Regina Maria, urmăm o metodologie sistematică pentru a identifica, evalua, prioritiza și monitoriza riscurile și oportunitățile într-un mod riguros și obiectiv. Combinând analize calitative și cantitative și încorporând perspectivele părților interesate prin ateliere de lucru structurate și consultări, ne putem asigura că aspectele de sustenabilitate cele mai importante pentru afacerea noastră și pentru părțile interesate primesc o atenție cuprinzătoare.

Identificarea și evaluarea impacturilor, riscurilor și oportunităților materiale (IRO)

Analiza noastră de Dublă Materialitate (ADM) se aliniază la Directiva privind raportarea corporativă de sustenabilitate (CSRD) și la Standardele Europene de Raportare a Sustenabilității (ESRS). Utilizând cadrul EFRAG IG 1 privind evaluarea materialității, am desfășurat ADM în patru etape cheie:

- **Identificarea IRO** – Am efectuat o analiză de context la nivelul întregului nostru lanț valoric, informată de repere din industrie și de așteptări de reglementare.
- **Evaluare și punctaj** – Fiecare impact a fost evaluat pe baza severității, probabilității și considerațiilor financiare pentru a determina materialitatea sa generală.
- **Consultarea părților interesate** – Feedback-ul de la experți interni, părți interesate afectate și specialiști externi a fost încorporat pentru a ne rafina evaluarea.
- **Validare și finalizare** – Deciziile finale privind materialitatea au fost luate prin consens intern, ancorate în criterii transparente și obiective.



Analiza de dublă materialitate

În cadrul Regina Maria, Consiliul de Administrație și echipele de conducere executivă supraveghează și abordează activ impacturile, riscurile și oportunitățile materiale de sustenabilitate. Aceste structuri de guvernare asigură integrarea considerațiilor de sustenabilitate în procesele decizionale strategice, sprijinind crearea de valoare pe termen lung și responsabilitatea corporativă.

În urma evaluării de dublă materialitate (ADM), am concluzionat că următoarele **39 de Impacturi, Riscuri și Oportunități sunt materiale** pentru Regina Maria:

E1 - Schimbările climatice

SUB-TEMĂ	DESCRIEREA IMPACTULUI	TIP DE IMPACT	POZIȚIA ÎN LANȚUL VALORIC
Atenuarea schimbărilor climatice	54% din emisiile de GES din sectorul sănătății sunt legate de lanțurile de aprovizionare din amonte, cum ar fi producția de produse farmaceutice și dispozitive medicale.	Impact negativ real	În amonte
	Trecerea la anestezice cu potențial redus de încălzire globală (GWP), precum sevofluranul, și îmbunătățirea sistemelor de captare a gazelor.	Impact pozitiv real	În amonte – Operațiuni proprii
	Neincluderea indicatorilor de carbon în evaluările furnizorilor duce la emisii indirecte mai mari.	Impact negativ real	În amonte
Emisii de GES și energie	Instalarea sistemelor de monitorizare a energiei în unitățile mari permite optimizarea în timp real, reducând emisiile.	Impact pozitiv real	Operațiuni proprii

Analiza de dublă materialitate

S1 - Forța de muncă proprie

SUB-TEMĂ	DESCRIEREA IMPACTULUI	TIPUL IMPACTULUI	POZIȚIA ÎN LANȚUL VALORIC
Locuri de muncă sigure	Asigurând o retenție mai bună a personalului calificat și un angajament ridicat al angajaților, Regina Maria obține continuitate îmbunătățită a serviciilor, satisfacție mai mare a pacienților, costuri de recrutare reduse și o reputație mai puternică de angajator preferat.	Oportunitate	În amonte – Operațiuni proprii
Timpul de lucru	Permite personalului medical să echilibreze responsabilitățile personale și profesionale, sporind satisfacția la locul de muncă.	Impact pozitiv real	Operațiuni proprii
Salarii adecvate	Salariile competitive din sectorul privat de sănătate atrag profesioniști medicali calificați, îmbunătățind calitatea serviciilor.	Impact pozitiv real	Operațiuni proprii
	Grilele de salarizare clare și standardizate previn disparitățile salariale.	Impact pozitiv real	Operațiuni proprii
Dialogul social	Întâlnirile periodice între management și personal facilitează comunicarea deschisă, promovând un mediu de lucru colaborativ.	Impact pozitiv real	Operațiuni proprii
	Încurajarea participării personalului la procesele decizionale sporește implicarea și satisfacția la locul de muncă în rândul profesioniștilor medicali.	Impact pozitiv real	Operațiuni proprii

Analiza de dublă materialitate

S1 - Forța de muncă proprie

SUB-TEMĂ	DESCRIEREA IMPACTULUI	TIPUL IMPACTULUI	POZIȚIA ÎN LANȚUL VALORIC
Echilibrul dintre viața profesională și cea privată	Aranjamentele de muncă flexibile pot spori satisfacția angajaților, reducând fluctuația de personal și îmbunătățind imaginea Regina Maria ca angajator.	Oportunitate	Operațiuni proprii
Sănătate și securitate	Serviciile de consiliere accesibile pentru personalul medical și administrativ ameliorează stresul.	Impact pozitiv potențial	Operațiuni proprii
Formarea și dezvoltarea competențelor	Programele îmbunătățesc competențele personalului medical, ducând la rezultate mai bune pentru pacienți.	Impact pozitiv real	Operațiuni proprii
	Oferirea de dezvoltare profesională îmbunătățește retenția angajaților și consolidează imaginea Regina Maria ca angajator preferat.	Oportunitate	Operațiuni proprii
Violența și hărțuirea la locul de muncă	Membrii desemnați ai personalului gestionează confidențial plângerile de hărțuire.	Impact pozitiv real	Operațiuni proprii
Atragerea și retenția talentelor	Oferind beneficii incluzive încă de la angajare și recunoscând loialitatea angajaților prin recompense semnificative, Regina Maria sporește satisfacția, retenția și atractivitatea brandului, asigurând o forță de muncă robustă și angajată.	Impact pozitiv real	Operațiuni proprii

Analiza de dublă materialitate

S2 - Lucrătorii din lanțul valoric

SUB-TEMĂ	DESCRIEREA IMPACTULUI	TIPUL IMPACTULUI	POZIȚIA ÎN LANȚUL VALORIC
Salarii adecvate	Furnizorul poate asigura acorduri de preț echitabile cu furnizorii, care să le permită acestora să plătească salarii decente lucrătorilor lor.	Impact pozitiv potențial	În amonte
Egalitatea de gen și egalitatea de remunerare	Prin implementarea unor programe de diversitate a furnizorilor, furnizorul poate stimula practici de angajare incluzive și de plată echitabilă.	Impact pozitiv potențial	În amonte
Munca copiilor și munca forțată	Furnizorul poate include în contractele cu furnizorii politici stricte anti-muncă a copiilor și anti-muncă forțată, precum și mecanisme de monitorizare.	Impact pozitiv potențial	În amonte, Operațiuni proprii
Dialogul social	Programele de wellness corporate construiesc parteneriate cu mediul de afaceri, consolidând implicarea comunitară și reputația Regina Maria.	Oportunitate	În amonte

Analiza de dublă materialitate

S3 - Comunitățile afectate

SUB-TEMĂ	DESCRIEREA IMPACTULUI	TIPUL IMPACTULUI	POZIȚIA ÎN LANȚUL VALORIC
Drepturile economice, sociale și culturale ale comunităților	Oferind academii de formare, colaborând cu ONG-uri și investind în retenția forței de muncă, Regina Maria consolidează economiile locale, extinde oportunitățile de carieră, asigură acces fiabil la sănătate și răspunde eficient nevoilor grupurilor marginalizate, contribuind la comunități mai incluzive și mai reziliente.	Impact pozitiv real	În aval
	Asigurarea că personalul medical este sensibil la nevoile culturale ale comunităților afectate – necesitatea de a forma „abilități interpersonale”.	Impact pozitiv potențial	În aval



Analiza de dublă materialitate

S4 - Consumatorii și utilizatorii finali

SUB-TEMĂ	DESCRIEREA IMPACTULUI	TIPUL IMPACTULUI	POZIȚIA ÎN LANȚUL VALORIC
Informații pentru consumatori și utilizatorii finali	Oferind acces online la dosarele medicale, comunicări preventive personalizate și informații complete de sănătate, Regina Maria sporește transparența pentru pacienți, susține luarea deciziilor informate și, în final, consolidează încrederea.	Impact pozitiv real	În aval
Protecția vieții private și a datelor cu caracter personal	Transparența sporită prin raportare îmbunătățită poate construi încrederea părților interesate și poate atrage noi clienți care prețuiesc responsabilitatea.	Oportunitate	În aval
Siguranța personală a consumatorilor	Mentținând facilități de ultimă generație, oferind îngrijiri de înaltă calitate și asigurând acces rapid la tratament, Regina Maria îmbunătățește siguranța și rezultatele pacienților, garantând îngrijire promptă și eficientă în situații critice.	Impact pozitiv real	În aval
	Prin implementarea unor protocoale de siguranță robuste și extinderea îngrijirilor de calitate către comunitățile defavorizate, Regina Maria consolidează încrederea pacienților, atrage noi clienți și își întărește reputația de furnizor de sănătate fiabil și responsabil social.	Oportunitate	În aval

Analiza de dublă materialitate

S4 - Consumatorii și utilizatorii finali

SUB-TEMĂ	DESCRIEREA IMPACTULUI	TIPUL IMPACTULUI	POZIȚIA ÎN LANȚUL VALORIC
Nediscriminarea	Prin formarea personalului pentru a deservi diverse grupuri culturale și etnice și prin oferirea de acces direct la specialiști, Regina Maria promovează echitatea în sănătate, asigurând că nicio comunitate nu este marginalizată.	Impact pozitiv potențial	În aval
Practici de marketing responsabile	Promovând îngrijirea preventivă și asigurând informații transparente despre tratamente, marketingul etic al Regina Maria susține consumatorii în luarea deciziilor informate și promovează rezultate mai bune în materie de sănătate.	Impact pozitiv real	În aval
Percepția publică și reputația	Focarele de boli infecțioase pot perturba serviciile și pot afecta siguranța pacienților, creând o percepție publică negativă asupra gradului de pregătire al Regina Maria.	Risc	În aval
	Îmbunătățind calitatea serviciilor, adaptabilitatea și diversitatea abonamentelor, Regina Maria își consolidează reputația, își extinde baza de clienți, sporește veniturile și întărește încrederea prin îngrijire centrată pe pacient și inovație.	Oportunitate	În aval

Analiza de dublă materialitate

G1 - Conduita profesională

SUB-TEMĂ	DESCRIEREA IMPACTULUI	TIPUL IMPACTULUI	POZIȚIA ÎN LANȚUL VALORIC
Cultura corporativă și conduita profesională	Publicarea unor rapoarte detaliate de impact asupra mediului construiește încredere și asigură conformitatea.	Impact pozitiv real	Operațiuni proprii, În aval
	Riscurile de securitate cibernetică ar putea duce la breșe de date, erodând încrederea pacienților și afectând imaginea publică a Regina Maria.	Risc	Operațiuni proprii, În aval
	Prin extinderea pe piețe emergente, formarea de parteneriate academice și implementarea unor sisteme de rezervă fiabile, Regina Maria își consolidează credibilitatea, lărgeste accesul la îngrijiri și sporește încrederea părților interesate.	Oportunitate	În amonte, Operațiuni proprii, În aval
Etică	Politicile actualizate privind avertizorii de integritate încurajează raportarea practicilor neetice.	Impact pozitiv potențial	Operațiuni proprii
Gestionarea relațiilor cu furnizorii	Toate contractele noi cu furnizorii includ clauze obligatorii de conformitate ESG.	Impact pozitiv potențial	În amonte

Analiza de dublă materialitate

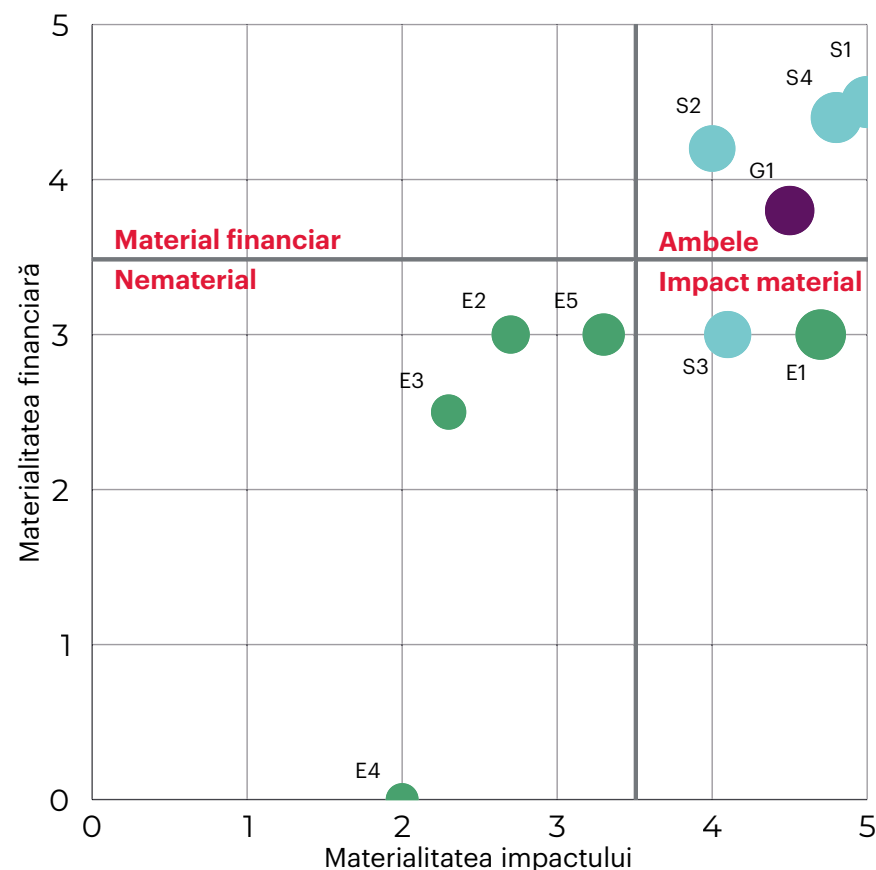
Dubla materialitate

Matricea noastră de materialitate distinge între subiectele identificate ca fiind materiale și cele considerate nemateriale în evaluarea noastră. Deși am efectuat o analiză aprofundată a subiectelor nemateriale, impactul lor relativ scăzut și resursele organizaționale limitate ne-au determinat să le clasificăm ca nefiind critice în acest moment. Cu toate acestea, rămânem atenți la aceste domenii și le vom reexamina în evaluările viitoare, dezvoltând planuri de acțiune și obiective, după caz.

Metodologii și ipoteze în identificarea IRO materiale

Evaluarea Regina Maria analizează relațiile de afaceri, operațiunile specifice și zonele geografice care prezintă un risc ridicat, asigurând că atât impacturile directe, cât și cele indirecte sunt surprinse în dimensiunile financiare, sociale și de mediu. Prin consultarea experților externi și prin implicarea părților interesate afectate, obținem perspective mai profunde asupra implicațiilor mai largi ale riscurilor și oportunităților legate de sustenabilitate.

Modelul nostru de prioritzare evaluează atât impacturile negative, cât și cele pozitive, în funcție de amploare, domeniul de aplicare, caracterul iremediabil și probabilitatea acestora. Această metodologie structurată ne permite să identificăm și să gestionăm proactiv cele mai presante aspecte de sustenabilitate.



Analiza de dublă materialitate

Identificarea, prioritizarea și monitorizarea impacturilor de sustenabilitate

Evaluarea materialității impactului Regina Maria se bazează pe cercetări științifice, repere din industrie și expertiză internă. Mapăm fiecare impact de-a lungul întregului lanț valoric – incluzând operațiunile proprii, furnizorii din amonte și clienții din aval – pentru a surprinde întreaga sa amploare. Încorporăm orizonturi de timp pentru a determina când este probabil să apară anumite riscuri sau oportunități. Aportul părților interesate este apoi folosit pentru a evalua severitatea și probabilitatea fiecărui impact de-a lungul a patru dimensiuni cheie:

amplarea - domeniul de aplicare - caracterul iremediabil - probabilitatea

- Amplarea – magnitudinea impactului negativ sau pozitiv
- Domeniul de aplicare – măsura în care părțile interesate sunt afectate
- Caracterul iremediabil – cât de dificil este de anulat sau de atenuat impactul
- Probabilitatea – probabilitatea de apariție într-un anumit interval de timp

Acest proces include atât impacturi reale, cât și potențiale și se integrează strâns cu cadrul mai larg de management al riscurilor al Regina Maria. Prin integrarea considerațiilor de sustenabilitate în planificarea strategică și în deciziile de investiții, ne asigurăm că abordarea noastră privind sustenabilitatea este atât cuprinzătoare, cât și orientată spre viitor.

Procesul de identificare, prioritizare și monitorizare a riscurilor și oportunităților financiare

Regina Maria identifică potențialele riscuri și oportunități analizând atât impacturile directe de sustenabilitate, cât și factori de afaceri mai largi. Luăm în considerare:

- Impacturi operaționale legate de probleme climatice și modificări de reglementare
- Schimbări în cererea de pe piață, determinate de evoluția așteptărilor consumatorilor
- Riscuri reputaționale care ar putea afecta încrederea părților interesate
- Vulnerabilități legate de resurse în lanțul nostru de aprovizionare

Pentru a evalua importanța financiară a riscurilor și oportunităților, analizăm:

- Amplarea – dimensiunea potențială a impactului financiar
- Probabilitatea – cât de probabil este să se producă

Aceste considerații sunt integrate în managementul nostru general al riscurilor pentru a menține coerența în luarea deciziilor financiare, operaționale și strategice. În actualizările recente, am pus accent pe analiza de scenarii, testele de stres și conformitatea cu reglementările pentru a evalua mai bine aceste riscuri și oportunități. Regina Maria urmează Anexa A din ESRS și Anexa E din ghidul EFRAG pentru a se asigura că aspectele materiale de sustenabilitate sunt pe deplin corelate cu prezentările de informații corespunzătoare temelor ESRS. Un index detaliat al cerințelor de prezentare de informații și locațiile acestora în declarația de sustenabilitate este furnizat în Anexa I a Raportului ADM. În plus, Anexa II conține un tabel de referință care mapează punctele de date derivate din legislația UE.

Analiza de dublă materialitate

Pragurile de semnificație a impactului

Având în vedere că scara pentru evaluarea semnificației impactului este între 0 și 5, Regina Maria a stabilit pragul de semnificație a impactului la 3,5. Această decizie a fost luată pentru a alinia pragurile de materialitate cu apetitul general la risc al companiei, precum și cu abordarea sa privind materialitatea. Stabilirea unui prag mai mare decât punctul de mijloc al scalei asigură că Regina Maria se va concentra pe raportarea doar a subiectelor materiale identificate, precum și pe implementarea de acțiuni, obiective și politici privind aspectele de sustenabilitate materiale, acolo unde este necesar.

Explicația evaluării materialității impactului negativ pentru ESRS-E1 Schimbări climatice

Deși Regina Maria a identificat mai multe impacturi pozitive legate de atenuarea schimbărilor climatice, analiza noastră relevă și un impact negativ semnificativ determinat de lanțul de aprovizionare extins din domeniul sănătății. Mai exact, studiile indică faptul că 54% din emisiile de GES din sectorul medical provin din amonte, din producția de produse farmaceutice, dispozitive medicale și alte bunuri și servicii esențiale. În evaluarea noastră de dublă materialitate, această amprentă din amonte constituie un impact negativ real, deoarece se află în mare parte în afara controlului nostru operațional direct, dar contribuie substanțial la impactul nostru climatic general. Chiar dacă îmbunătățirile noastre operaționale pot atenua emisiile la punctul de prestare a serviciilor, recunoaștem necesitatea unei implicări proactive cu furnizorii și partenerii din industrie pentru a aborda carbonul încorporat în produse și materiale.

Acest aspect negativ este material, deoarece se aliniază direct cu obiectivele ESRS E1 de monitorizare și reducere a emisiilor de gaze cu efect de seră de-a lungul întregului lanț valoric. În consecință, considerăm emisiile din amonte o provocare critică ce necesită strategii țintite, cum ar fi standarde de achiziții sustenabile, colaborarea cu furnizorii și promovarea unor procese de fabricație sustenabile.



Analiza de dublă materialitate

Implicațiile financiare și strategice ale impacturilor materiale, inclusiv orizonturile de timp preconizate

Regina Maria a identificat riscurile de tranziție climatică, provocările de reglementare și trecerea către materiale sustenabile ca fiind preocupări cheie de afaceri. Pentru a aborda aceste riscuri, compania a adoptat energie regenerabilă, a îmbunătățit eficiența energetică operațională și a crescut investițiile în materii prime reciclate.

Din perspectivă financiară, riscurile și oportunitățile legate de sustenabilitate influențează structurile de costuri, fluxurile de venituri și reziliența afacerii pe termen lung. Compania evaluează continuu aceste impacturi, asigurându-se că modelul său de afaceri rămâne adaptabil la modificările de reglementare, la progresele tehnologice și la cerințele în evoluție ale pieței.

Proiecții financiare privind riscurile și oportunitățile materiale

Bazându-ne pe perspectivele din Analiza Impactului asupra Afacerii (BIA) și din Analiza de Dublă Materialitate (ADM), modelăm potențiale întreruperi ale veniturilor, costuri operaționale suplimentare sau necesități de investiții în diverse scenarii de risc. Prin cuantificarea expunerii financiare în cel mai nefavorabil scenariu — de exemplu, evaluând cum o defecțiune IT, o încetinire legată de pandemie sau întreruperi critice ale lanțului de aprovizionare ar putea afecta veniturile, cheltuielile și fluxul de numerar — putem fundamenta mai bine procesul decizional strategic pe toate orizonturile de timp.

I Proiecții pe termen scurt

Se concentrează pe implicațiile imediate ale costurilor și impactul asupra veniturilor în cazul unor evenimente precum întreruperi scurte ale sistemelor IT, dezastre naturale localizate sau deficite bruște de la furnizori. Include bugete de contingență pentru răspuns la crize urgente (de ex. sisteme de rezervă, achiziții accelerate) și măsuri de sănătate și siguranță pe termen scurt.

I Termen mediu

Abordează potențiale extinderi, achiziții și investiții în reziliență (de exemplu, capacități de rezervă îmbunătățite, programe pentru forța de muncă) care se aliniază cu planul strategic al Regina Maria.

Include riscuri sau oportunități de tranziție, cum ar fi evoluția reglementărilor din domeniul sănătății, extinderea serviciilor clinice și instrumente de finanțare legate de sustenabilitate.

I Termen lung

eflectă tendințe mai ample care ar putea modifica semnificativ peisajul medical, cum ar fi riscurile induse de schimbările climatice, schimbările demografice la scară largă sau factorii macroeconomici.

Cuprinde angajamente de capital mai substanțiale (de ex. modernizări majore de infrastructură, dezvoltarea de noi spitale) și oportunități transformatoare (precum parteneriate strategice sau inovații tehnologice).

Cerințe minime de prezentare a informațiilor

Politici

La Regina Maria, credem că fiecare aspect de sustenabilitate semnificativ merită politici bine definite și transparente care să ne modeleze deciziile și acțiunile. În consecință, pentru fiecare dintre subiectele noastre materiale de sustenabilitate, ne angajăm să împărtășim politicile pe care le avem în vigoare – detaliindu-le obiectivele, clarificând modul în care abordează atât riscurile, cât și oportunitățile, și ilustrând legătura lor cu strategia noastră de afaceri mai largă.

Vom specifica cu precizie unde se aplică aceste politici în cadrul operațiunilor noastre, al lanțului valoric și al amprenteii geografice, prezentând totodată orice excepții sau excluderi. Pentru a promova răspunderea, vom indica clar cine este responsabil pentru implementarea și supravegherea politicilor, astfel încât părțile noastre interesate să înțeleagă cum sunt structurate conducerea și guvernanta în cadrul Regina Maria. Acolo unde este cazul, ne vom alinia politicile la standardele internaționale de top, la cele mai bune practici din industrie și la obligațiile de reglementare, consolidându-ne angajamentul pentru progres continuu.

De asemenea, recunoaștem importanța implicării părților interesate în modelarea acestor politici și vom sublinia modul în care integrăm perspectivele și așteptările acestora. În interesul unei comunicări deschise, vom explica modul în care politicile noastre sunt comunicate angajaților, partenerilor, investitorilor și altor părți interesate cheie. Ori de câte ori o politică pentru un anumit aspect de sustenabilitate este încă în curs de elaborare, vom fi transparenți cu privire la absența acesteia și vom furniza un calendar clar și un plan de acțiune pentru finalizarea sa.

Acțiuni

Adoptăm o atitudine proactivă în gestionarea riscurilor și oportunităților legate de sustenabilitate. Pentru fiecare subiect material, vom prezenta un rezumat detaliat atât al acțiunilor pe care le-am întreprins deja, cât și al inițiativelor pe care intenționăm să le lansăm în sprijinul obiectivelor noastre de sustenabilitate pe termen lung.

Fiecare acțiune va fi direct legată de impactul, riscul sau oportunitatea specifică pe care urmărește să o abordeze, demonstrând cum este integrată sustenabilitatea în prioritățile noastre de afaceri. Vom identifica unde se aplică aceste acțiuni în cadrul lanțului nostru valoric și ce regiuni geografice și grupuri de părți interesate sunt implicate sau afectate. Pentru fiecare inițiativă, vom evidenția rezultatele și obiectivele anticipate, arătând cum se aliniază aceasta cu aspirațiile noastre de performanță de mediu, socială și de guvernanta. Când este relevant, vom include și orice acțiuni de remediere pe care le-am luat pentru a atenua impacturile negative și vom detalia orice măsuri corective introduse.

Pentru a asigura că părțile interesate pot vedea cum alocăm resursele, vom prezenta atât cheltuielile de capital (CapEx), cât și cele operaționale (OpEx) asociate cu eforturile noastre de sustenabilitate. Acolo unde este cazul, vom evidenția și utilizarea unor instrumente precum obligațiuni verzi sau împrumuturi legate de sustenabilitate. Dacă anumite acțiuni nu au fost încă implementate pentru un subiect material, vom confirma acest lucru în mod transparent și vom împărtăși planurile noastre de viitor, termenele și pașii următori – asigurând că toate părțile interesate pot urmări progresul nostru către aceste obiective

Cerințe minime de prezentare a informațiilor

Indicatori și ținte

Urmărirea progresului nostru este o parte centrală a îndeplinirii angajamentelor noastre de sustenabilitate. Prin urmare, vom prezenta indicatorii utilizați pentru a măsura eficacitatea acțiunilor noastre, aliniindu-i la reperele recunoscute din industrie și la standardele de reglementare. Acolo unde este cazul, vom prezenta metodologiile și sursele noastre de date pentru a spori credibilitatea raportării noastre.

Pentru fiecare subiect material de sustenabilitate, vom sublinia țintele specifice care surprind nivelul nostru de ambiție și impactul tangibil pe care îl urmărim. Aceste ținte se vor mapa clar la obiectivele noastre strategice, angajamentele de sustenabilitate și indicatorii cheie de performanță (KPI). Pentru a menține prezentarea informațiilor directă, vom furniza un tabel sumar care leagă fiecare aspect material de sustenabilitate de țintele sale corespunzătoare.

Dacă nu am stabilit încă ținte concrete pentru un anumit subiect, vom explica motivele care stau la bază și vom clarifica dacă intenționăm să le definim în viitor. În cazurile în care stabilirea unei ținte nu este fezabilă sau adecvată, vom oferi o justificare transparentă. În final, vom descrie modul în care ne monitorizăm progresul – atât intern, cât și extern – prin evaluări periodice, analize de date și măsuri de îmbunătățire continuă.

Dacă un subiect material nu are încă indicatori sau ținte stabilite, vom prezenta acest lucru în mod deschis și vom furniza planul, termenele și strategiile noastre pentru implementarea acestora, subliniindu-ne dedicarea pentru excelența în sustenabilitate pe termen lung.

MEDIU

Pentru că vindecarea nu trebuie să coste sănătatea
Planetei

Reperle
Regina Maria

Fundamentele ESG
și abordarea de raportare

Responsabilitatea
față de mediu

Responsabilitate
Socială

Guvernanță
Etică

Index de conținut
ESRS

Plan de tranziție pentru atenuarea schimbărilor climatice

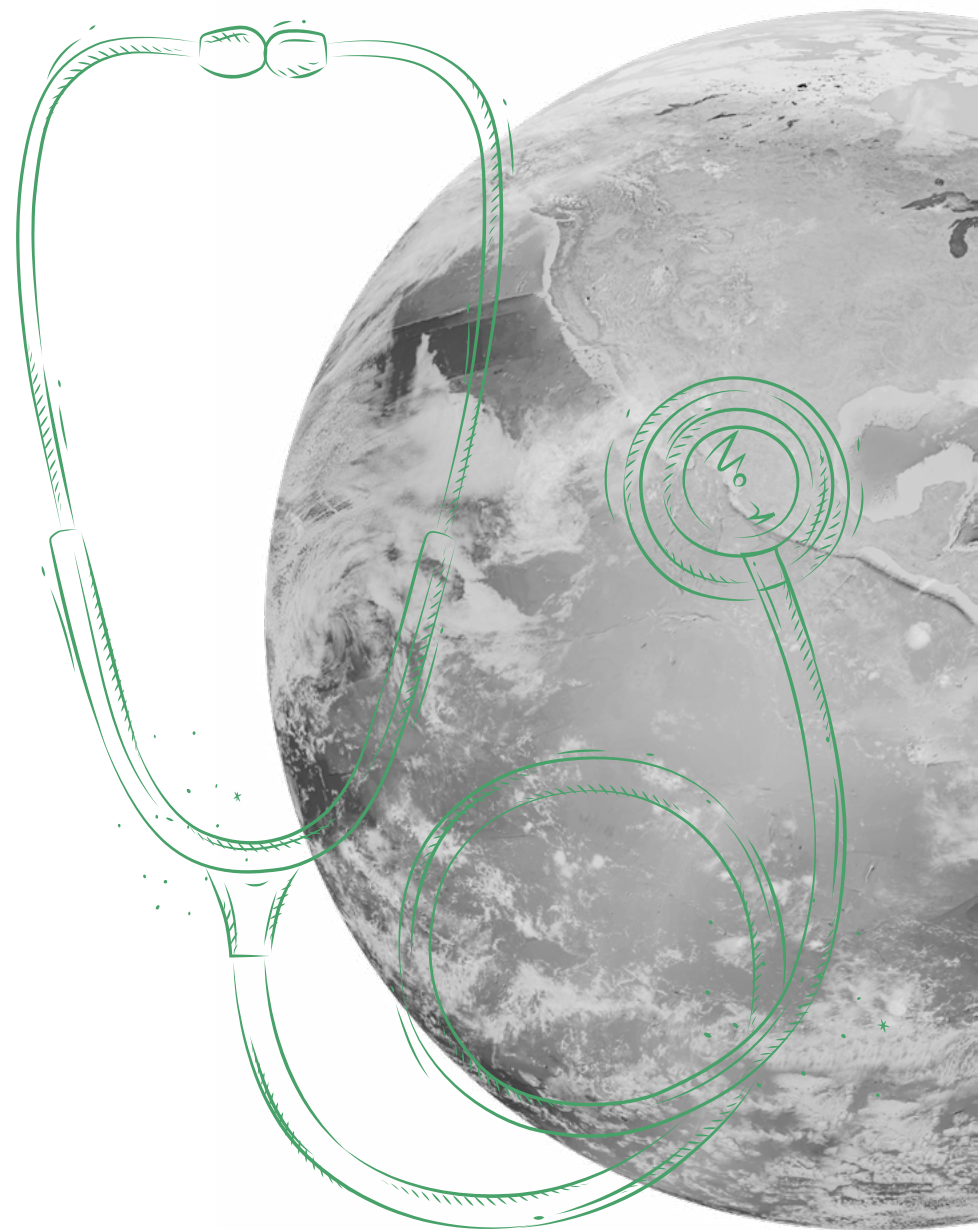
Planul de tranziție

Regina Maria elaborează în prezent o strategie climatică formală și un plan de decarbonizare aliniat cu obiectivele Acordului de la Paris și ale Legii europene a climei, care vizează limitarea încălzirii globale la 1,5°C peste nivelurile preindustriale. Strategia climatică și planul de decarbonizare sunt programate pentru finalizare în trimestrul al patrulea al anului 2025, urmate de un calendar de implementare și integrare de doi ani (2026–2027) pentru a integra pe deplin obiectivele climatice în modelul nostru de afaceri, în operațiuni și în sistemele de guvernare. Strategia va fi aprobată de Managerul și Comitetul de Sustenabilitate, cu o supervizare din partea CEO-ului.

Scopul nostru este să ne aliniem la angajamentul de a atinge un nivel net de zero emisii până în 2050, prin reducerea emisiilor de gaze cu efect de seră în operațiunile noastre și de-a lungul lanțului nostru valoric (Scope 1, 2 și 3). Vizăm o reducere de cel puțin 90% pentru toate Domeniile de aplicare (Scopes), restul de 10% sau mai puțin urmând a fi compensat prin credite de emisii pe termen lung.

Integrarea performanței legate de sustenabilitate în schemele de stimulare

În prezent, niciun indicator de performanță legat de climă nu este inclus în schemele de remunerare ale organelor de administrație, de conducere sau de supraveghere ale Regina Maria. Acest aspect va fi revizuit după finalizarea strategiei noastre climatice în 2025.



Ținte de reducere a emisiilor de GES

Deși țintele formale sunt încă în curs de elaborare, Regina Maria a finalizat pentru prima dată în cursul anului 2024 o evaluare de referință a emisiilor Scope 1, 2 și 3, utilizând o metodologie care a urmat Protocolul GES și s-a bazat pe abordarea controlului operațional, acoperind emisiile de la toate unitățile medicale și locațiile administrative.

Scope 1 (emisii directe): 5.468,11 tone CO₂e (incluzând arderea staționară și mobilă, agenți frigorifici și utilizarea gazelor medicale).

Țintă: reducere cu cel puțin 10% până în 2030, prin înlocuirea flotei auto cu vehicule hibride/electrice și substituirea agenților frigorifici cu potențial ridicat de încălzire globală (GWP)

Scope 2 (indirecte din energie, market-based): 4.411,20 tone CO₂e

Țintă: reducere cu cel puțin 10% până în 2030, prin audituri energetice la nivelul facilităților, schimbarea furnizorilor de energie pentru cele mai mari locații și tranziția treptată către aprovizionarea cu energie verde pentru toate unitățile medicale

Scope 2 (indirecte din energie, location-based): 4.690,60 tone CO₂e

Scope 3 (emisii din lanțul valoric): 175.479,81 tone CO₂e

Primul pas este revizuirea Bunurilor și Serviciilor Achiziționate pentru operațiunile interne. **Țintă: stabilirea unui sistem de evaluare a furnizorilor până în 2025, bazat pe prezentările de informații privind emisiile de GES** și introducerea unui proces de selecție bazat pe criterii de sustenabilitate în deciziile strategice de achiziții începând cu 2026.



Amprentă de GES (market-based): 185.359,12 tone de CO₂e

Strategia climatică va include ținte de reducere a emisiilor, delimitate în timp și orientate spre rezultate, pentru toate domeniile de aplicare, care vor fi integrate progresiv în planificarea noastră operațională și strategică, cu prioritate pe reducerile de Scope 2 prin eficiență energetică și aprovizionare din surse regenerabile, și pe reducerile Scope 3 prin strategia de sustabilitate planificată și codul de conduită pentru furnizori.



Pârghii de decarbonizare și măsuri operaționale

Pe baza profilului de emisii și a politicilor interne, Regina Maria a identificat deja următoarele pârghii de decarbonizare care vor constitui nucleul planului de tranziție:

- **Modernizarea eficienței facilităților:** Toate facilitățile majore sunt supuse măsurilor preventive și corective prezentate în Politica de Mentenanță și Management al Facilităților. Acestea includ sisteme HVAC optimizate, iluminat cu LED și verificarea de rutină a instalațiilor de încălzire, ventilație și electrice.
- **Tranziția energetică:** Evaluările de fezabilitate pentru instalarea de sisteme fotovoltaice solare la fața locului sunt planificate pentru 2026, vizând anumite spitale cu infrastructură adecvată. Achizițiile curente de energie vor fi revizuite cu scopul de a crește ponderea surselor regenerabile.
- **Pregătirea pentru urgențe și reziliența climatică:** Riscurile fizice legate de climă sunt recunoscute ca fiind materiale în Analiza noastră a Impactului asupra Afacerii și în Planul de Continuitate în Situații de Urgență, care includ protocoale de răspuns pentru fenomene meteorologice extreme, valuri de căldură, inundații și întreruperi prelungite ale utilităților
- **Managementul deșeurilor și emisiilor:** Prin Politica de Prevenire și Control al Infecțiilor și Protocoalele de Igienă și de Mediu, monitorizăm fluxurile de deșeuri medicale și periculoase și aplicăm protocoale stricte de dezinfecție și segregare a deșeurilor, reducând emisiile provenite din incinerare și depozitare.
- **Conștientizarea personalului și schimbarea comportamentală:** Inițiativele de educație internă sunt în curs de desfășurare, incluzând module de formare privind sustenabilitatea, eficiența energetică la locul de muncă și digitalizarea pentru a reduce călătoriile și utilizarea hârtiei.

Emisii blocate și reziliența climatică

În calitate de furnizor de servicii medicale, Regina Maria recunoaște prezența emisiilor blocate (locked-in emissions), în special cele provenite de la infrastructura medicală cu consum energetic intensiv, echipamentele de diagnostic și investițiile pe termen lung în facilități. Aceste active generează emisii inevitabile din cauza necesităților operaționale, a cerințelor de siguranță și a ciclurilor lungi de înlocuire.

Pentru a aborda această problemă, programul nostru de mentenanță include evaluarea ciclului de viață al echipamentelor și infrastructurii, așa cum este detaliat în Politica de Mentenanță și Management al Facilităților. Atunci când planificăm renovări sau achiziții, prioritizăm echipamentele cu un calificativ energetic mai bun și o intensitate a carbonului redusă.

În conformitate cu Planul de Continuitate în Situații de Urgență și anexele sale, fiecare locație majoră are protocoale predefinite pentru urgențe legate de climă, incluzând proceduri specifice pentru cutremure, scenarii de pană de curent, răspuns la pandemii și redundanța infrastructurii critice. Acestea fac parte din reziliența noastră organizațională și din adaptarea la riscurile fizice legate de climă.

Analiza Impactului asupra Afacerii recunoaște, de asemenea, riscurile reputaționale și operaționale generate de acțiunile climatice întârziate și de întreruperile serviciilor legate de climă. Acest lucru susține argumentul pentru o planificare integrată și o alocare de capital orientată spre viitor, care să se alinieze la reziliența climatică pe termen lung.

Impacturi, riscuri și oportunități materiale

Atenuarea schimbărilor climatice

54% din emisiile de GES din sectorul sănătății sunt legate de lanțurile de aprovizionare din amonte, cum ar fi producția de produse farmaceutice și dispozitive medicale.

O parte semnificativă a amprente de mediu a sectorului medical provine din activitățile din amonte, în special din producția și livrarea de produse farmaceutice, echipamente medicale și alte bunuri și servicii achiziționate. Conform datelor specifice sectorului, până la 54% din totalul emisiilor sunt legate de lanțurile de aprovizionare, ceea ce plasează o sarcină mare de decarbonizare asupra deciziilor de achiziții. Pentru Regina Maria, acest impact sistemic reprezintă o provocare materială, deoarece contribuie substanțial la totalul emisiilor Scope 3 ale organizației și ne limitează capacitatea de a atinge viitoarele ținte climatice.

Trecerea la anestezice cu potențial redus de încălzire globală (GWP), precum sevofluranul, și îmbunătățirea sistemelor de captare a gazelor.

În cadrul operațiunilor noastre medicale, Regina Maria a identificat utilizarea gazelor anestezice ca sursă de emisii directe (Scope 1). Am planificat tranziția completă la agenți cu un potențial de încălzire globală (GWP) mai scăzut, cum ar fi sevofluranul, în locul anestezicelor de generație mai veche. Aceste măsuri sunt integrate în protocoalele de achiziții clinice și se aliniază cu principiile Politicii de Prevenire și Control al Infecțiilor și cu evaluările ciclului de viață al echipamentelor din cadrul Politicii de Management al Facilităților. Acest lucru contribuie la reducerea intensității emisiilor intervențiilor noastre medicale cu impact ridicat.

IRO	TIPUL	LANȚ VALORIC	ORIZONT DE TIMP	DESCRIERE	POLITICI AFERENTE
Emisii indirecte din lanțurile de aprovizionare	Impact negativ real	În amonte, Operațiuni proprii	Termen mediu	54% din emisiile de GES din sectorul sănătății sunt legate de lanțurile de aprovizionare din amonte, cum ar fi producția de produse farmaceutice și dispozitive medicale.	-
Reducerea emisiilor de gaze anestezice	Impact pozitiv real	Operațiuni proprii	Termen lung	Trecerea la anestezice cu potențial redus de încălzire globală (GWP), precum sevofluranul, și îmbunătățirea sistemelor de captare a gazelor.	Politica de mentenanță și management al facilităților
Lipsa indicatorilor de carbon în achiziții	Impact negativ real	În amonte, Operațiuni proprii	Termen mediu	Neincluderea indicatorilor de carbon în evaluările furnizorilor duce la emisii indirecte mai mari.	-

Atenuarea schimbărilor climatice

Neincluderea indicatorilor de carbon în evaluările furnizorilor duce la emisii indirecte mai mari.

Un impact negativ identificat asupra atenuării schimbărilor climatice constă în absența luării în considerare a amprente de carbon în procesele actuale de selecție și evaluare a furnizorilor. Deși am finalizat un inventar complet al emisiilor de GES Scope 3 în 2024, furnizorii noștri nu au fost evaluați sistematic pentru performanța lor de mediu. Acest lucru duce la emisii încorporate mai mari în bunurile și serviciile noastre achiziționate. Pentru a atenua acest lucru, Regina Maria dezvoltă un Cod de conduită pentru furnizori și un sistem de evaluare a furnizorilor care vor fi implementate începând cu 2026, care vor prioritiza transparența în prezentarea informațiilor privind emisiile de GES și performanța de sustenabilitate. Această inițiativă face parte din efortul nostru mai larg de decarbonizare a lanțului valoric, conturat în planul de tranziție climatică.

Politici privind atenuarea schimbărilor climatice

Numele politicii: Politica de mentenanță și management al facilităților

Conținut cheie privind atenuarea schimbărilor climatice: Asigură monitorizarea și întreținerea în timp real a clădirilor, instalațiilor și sistemelor tehnice cheie.

Domeniu de aplicare: Toate facilitățile Regina Maria

Lanț valoric: Operațiuni proprii

Nivelul cel mai înalt responsabil: Director de facilități și siguranță

Disponibilitate: Disponibilă intern pe platforma de politici a Regina Maria.

Standarde terțe: Legea 50/1991, Ordinul 96/2017 și Norma P130/99

Ultima actualizare: Septembrie 2024

Acțiuni privind atenuarea schimbărilor climatice:

Integrarea considerațiilor climatice în evaluările furnizorilor. Ca răspuns la proporția ridicată a emisiilor Scope 3 identificate în inventarul nostru de GES din 2024 (175.479,81 tone CO₂e), Regina Maria a inițiat elaborarea unui Cod de conduită pentru furnizori și a unui sistem de evaluare a sustenabilității. Aceste instrumente vor încorpora cerințe de prezentare a informațiilor privind emisiile de GES, performanța emisiilor și planurile de tranziție climatică ca parte a evaluărilor furnizorilor. Implementarea va începe cu categoriile strategice de achiziții în 2026. Acest lucru va sprijini angajamentul nostru de a reduce emisiile din lanțul valoric și va permite luarea unor decizii de achiziții mai reziliente la schimbările climatice

Ținte privind atenuarea schimbărilor climatice:

- » Înlocuirea a 100% din agenții anestezici de generație veche cu alternative cu GWP redus în departamentele eligibile, până în 2030.
- » Elaborarea unui Cod de conduită pentru furnizori până la sfârșitul anului 2026, axat pe reducerea emisiilor în lanțul nostru valoric.
- » Implementarea unui sistem de punctaj de sustenabilitate pentru furnizorii strategici (atenuare Scope 3) până în 2026.

Adaptarea la schimbările climatice

Energie și adaptarea la schimbările climatice

Regina Maria recunoaște importanța strategică a eficienței energetice operaționale legată de adaptarea la schimbările climatice. Prin instalarea de sisteme de monitorizare a energiei în timp real în facilitățile cu consum ridicat, putem optimiza utilizarea sistemelor HVAC, identifica ineficiențele și ajusta dinamic fluxurile de energie. Aceste sisteme furnizează date granulare privind consumul de energie, esențiale pentru definirea priorităților de decarbonizare și pentru urmărirea progresului reducerilor. Implementarea infrastructurii de monitorizare este guvernată de Politica de mentenanță și management al facilităților, care impune revizuirii programate ale sistemelor clădirilor, inclusiv încălzire, ventilație, răcire și iluminat. Aceste acțiuni reduc emisiile Scope 2 și contribuie la atingerea Țintelor noastre de reducere a emisiilor pentru 2030. Extinderile planificate ale sistemelor de monitorizare vor fi aliniate cu viitoarea noastră strategie climatică.

Politici privind energia și adaptarea la schimbările climatice

Numele politicii: Politica de mentenanță și management al facilităților

Conținut cheie privind energia și adaptarea la schimbările climatice:

Prevederi pentru implementarea sistemelor de monitorizare a energiei în unitățile medicale cu consum ridicat. Inspecții frecvente și verificarea eficienței pentru sistemele HVAC, de iluminat și de utilități.



IRO	TIPUL	LANȚ VALORIC	ORIZONT DE TIMP	DESCRIERE	POLITICI AFERENTE
Sisteme avansate de monitorizare a energiei	Impact pozitiv real	Operațiuni proprii	Termen mediu	Instalarea sistemelor de monitorizare a energiei în unitățile mari permite optimizarea în timp real, reducând emisiile.	Politica de mentenanță și management al facilităților, Analiza impactului asupra afacerii

Adaptarea la schimbările climatice

Numele politicii: Analiza impactului asupra afacerii

Conținut cheie privind energia și adaptarea la schimbările climatice:

Identifică riscurile legate de climă, cum ar fi fenomenele meteorologice extreme, defecțiunile rețelei energetice și penuria de utilități, ca scenarii critice pentru planificarea continuității. Include acțiuni predefinite pentru valuri de căldură, pene de curent și riscuri de cutremur, cu priorități de infrastructură și clinice mapate pe locație. Recunoaște riscul reputațional generat de acțiunile climatice întârziate și impune alinierea continuității afacerii la realitățile de mediu și energetice în evoluție.

Domeniu de aplicare: Planificarea continuității și a rezilienței operaționale la nivel de grup

Laț valoric: Operațiuni proprii și în aval (pacienți și utilizatori de servicii)

Nivelul cel mai înalt responsabil: COO

Disponibilitate: Disponibilă intern pentru echipele de management și operațiuni; referințe în planificarea strategică, managementul riscurilor și protocoalele de continuitate.

Standarde terțe: Niciunul.

Ultima actualizare: Martie 2024

Acțiuni privind energia și adaptarea la schimbările climatice:

Instalarea sistemelor de monitorizare a energiei în facilitățile mari

În 2025, Regina Maria urmează să implementeze sisteme de monitorizare a energiei în timp real într-una dintre facilitățile sale cu cel mai mare consum:

Spitalul Euroclinic. Aceste sisteme furnizează date acționabile pentru a urmări utilizarea sistemelor HVAC, sarcinile de iluminat și vârfurile de consum ale utilităților. Informațiile colectate sunt utilizate pentru a identifica modele de supraconsum și pentru a iniția acțiuni corective imediate, cum ar fi reprogramarea orelor de ventilație sau înlocuirea corpurilor de iluminat învechite. Inițiativa de monitorizare a energiei este gestionată în cadrul Politicii de mentenanță și management al facilităților și va fi extinsă în 2026 pentru a acoperi unități mari suplimentare, concentrându-se în același timp pe instalarea de Sisteme de Management al Clădirii (BMS) în toate facilitățile noi. De asemenea, pregătim terenul pentru realizarea de audituri energetice complete ale facilităților în 2025 și 2026, care vor sprijini prioritizarea investițiilor în eficiența energetică și vor permite progresul către ținta noastră de reducere a emisiilor de Scope 2 pentru 2030. După auditurile energetice, vom instala panouri fotovoltaice pe acoperișurile facilităților care se califică

Ținte privind energia și adaptarea la schimbările climatice:

- » Extinderea sistemelor de monitorizare a energiei la 100% din facilitățile mari până în 2030.
- » Realizarea de audituri energetice pentru toate facilitățile mari: spitale și laboratoare, în 2026.
- » Reducerea emisiilor de Scope 2 cu 10% (market-based) prin schimbarea furnizorilor de energie, până în 2030.

Consumul de energie și mixul energetic

CONSUM DE ENERGIE ÎN MWh	2024
Consum total de energie	48.087,15
Consumul total de energie din surse fosile	31.626,58
Consumul de combustibil din cărbune și produse pe bază de cărbune	0
Consumul de combustibil din țiței și produse petroliere	6.038,94
din care motorină	1.609,30
din care benzină	4.237,48
din care gaz petrolier lichefiat (GPL)	192,16
Consumul de combustibil din gaze naturale	12.694,01
Consumul de combustibil din alte surse fosile	0
Consumul de energie electrică, căldură, abur și răcire achiziționate sau obținute din surse fosile	6.854,69
Consumul din surse nucleare	4.467,20
Consumul total de energie din surse regenerabile	11.993,37
Consumul de combustibil din surse regenerabile	0
Consumul de energie electrică, căldură, abur și răcire achiziționate sau obținute din surse regenerabile	11.993,37
Consumul de energie din surse regenerabile, altele decât combustibilii din producție proprie	0
Producție de energie neregenerabilă	0
Producție de energie regenerabilă	0
Pondere surselor fosile în consumul total de energie	65,77%
Pondere consumului din surse nucleare în consumul total de energie	9,29%
Pondere surselor regenerabile în consumul total de energie	24,94%

Consumul de energie și mixul energetic

Consumul total de energie al Regina Maria a fost calculat prin însumarea cantităților de motorină, benzină, GPL, gaze naturale și electricitate achiziționată, fiecare fiind convertită în megawați-oră (MWh). Electricitatea achiziționată din rețea și gazele naturale au fost mai întâi convertite din kilowați-oră (kWh) în MWh.

În ceea ce privește consumul de electricitate, deoarece nu am putut colecta toate datele de la toate facilitățile noastre, un total de 20.812,25 MWh a fost extras ca date primare, în timp ce 2.503,01 MWh a fost calculat ca o estimare bazată pe consumul de electricitate din anul precedent.

Pentru conversia combustibilului din arderea mobilă (motorină, benzină, GPL) din litri în MWh, am folosit puterea calorică inferioară în TJ/kt furnizată de Eurostat în „Energy Data, ediția 2020”, iar pentru densitatea în kg/L am folosit coeficienții emiși de CDP, ONG-ul internațional de date climatice.

Structura electricității provenite din surse fosile, nucleare și regenerabile reflectă mixul energetic național al României pentru 2023, care este disponibil public pe site-ul ANRE: „Raport anual ANRE 2023”. Datele privind electricitatea din surse regenerabile autogenerată de Regina Maria și porțiunea consumată la fața locului vor fi prezentate începând cu exercițiul financiar 2025.

Regina Maria nu utilizează în mod direct cărbune, combustibili derivați din cărbune sau alți combustibili fosili. Combustibilii mobili și combustibilii pentru încălzire pe bază de gaze naturale raportați sunt cei care au fost utilizați la calcularea omologilor lor din Scope 1.

Cu excepția asigurării limitate efectuată de verificatorul desemnat, aceste cifre nu au fost supuse unei validări externe suplimentare.

Deși Regina Maria nu operează într-un sector cu impact climatic ridicat, conform definiției din Regulamentul Delegat (UE) 2022/1288 al Comisiei, menținem o supraveghere atentă a intensității noastre energetice raportată la venitul net, ca parte a strategiei noastre de afaceri, și, prin urmare, am ales să prezentăm aceste informații în mod voluntar.

INTENSITATEA ENERGETICĂ	2024
Venit net din toate activitățile Regina Maria (milioane EUR)	468,34
Consum total de energie din toate activitățile Regina Maria (MWh)	48.087,15
Intensitate energetică (MWh/milion EUR)	102,68

Intensitatea energetică a fost calculată utilizând formula furnizată de Standardele Europene de Raportare a Sustenabilității.

Emisii de gaze cu efect de seră Scope 1, 2 și 3

Declarația privind amprenta de carbon a Regina Maria pentru 2024 a fost elaborată în conformitate cu Standardul Corporativ al Protocolului GES, urmând abordarea bazată pe controlul operațional. Pentru calcul, au fost aplicate cele cinci principii conturate în Protocolul GHG: relevanță, integralitate, consecvență, transparență și acuratețe. Datele de activitate primare (citiri de contoare, facturi, jurnale de achiziții) au fost multiplicat cu cei mai recent factori de emisie relevanți pentru sector.

Pentru a cuantifica emisiile de gaze cu efect de seră din Scope 1, 2 și 3, Regina Maria a utilizat baze de date cu factori de emisie recunoscute la nivel internațional și evaluate inter pares, selectate pentru relevanța lor față de contextul medical din România, compatibilitatea cu Protocolul GHG și transparența metodologică. Pentru emisiile directe (Scope 1) și categoriile selectate din Scope 3, inclusiv apele uzate menajere și deșeurile municipale, Regina Maria a folosit factorii de emisie DEFRA (Departamentul pentru Mediu, Alimentație și Afaceri Rurale din Marea Britanie) din 2024. DEFRA este considerată pe scară largă o sursă de bune practici pentru raportarea inventarelor naționale și oferă factori actualizați anual, de la producere la eliminare (cradle-to-grave), aplicabili operațiunilor europene. Acești factori au fost utilizați pentru a estima emisiile provenite din gaze naturale, motorină, benzină, GPL, incinerarea deșeurilor și tratarea apelor uzate. Valorile DEFRA au fost utilizate și pentru transportul terestru și feroviar din categoria călătoriilor de afaceri.

Pentru emisiile de Scope 2 location-based, a fost utilizat factorul de emisie al României pentru anul 2023, de 172,21 g/kWh, în timp ce pentru emisiile de Scope 2 market-based am folosit factori de emisie de la 14 furnizori de energie asociați fiecărei locații a noastre.

Pentru categoriile din Scope 3 care implică achiziții, inclusiv bunuri și servicii

achiziționate, bunuri de capital și echipamente IT, Regina Maria a aplicat modelul multi-regional input-output EXIOBASE 3.8.2. Această bază de date MRIO, care oferă intensități de emisie specifice fiecărei țări, a fost selectată datorită disponibilității factorilor monetari pentru România pentru anul 2022 și a compatibilității sale cu metodele de estimare bazate pe cheltuieli. Cheltuielile cu furnizorii, denumite în lei românești, au fost convertite în euro folosind cursul de schimb mediu pentru 2024 publicat de Banca Centrală Europeană, înainte de aplicarea intensităților de carbon din EXIOBASE.

Deșeurile medicale și bio-periculoase, o preocupare specifică în operațiunile medicale, au fost calculate folosind factori de emisie din Baza de Date Carbon a ADEME din 2024. ADEME furnizează cele mai complete inventare europene ale ciclului de viață pentru fluxurile de deșeurile clinice, luând în considerare etapele de incinerare, transport și pre-tratare. Acolo unde fluxurile de deșeurile nu au putut fi urmărite complet, Regina Maria a aplicat estimări conservatoare, la limita superioară, pentru a asigura robustețea metodologică.

Emisiile din călătoriile aeriene au fost estimate folosind Calculatorul de Emisii de Carbon al ICAO, care ia în considerare distanța zborului, clasa și tipul aeronavei. Acesta a fost completat cu factori DEFRA pentru moduri de transport precum taxiul și trenul, permițând o acoperire completă a categoriei călătoriilor de afaceri. Acolo unde au existat lacune în datele de activitate, Regina Maria a utilizat valori proxy adecvate sectorului. De exemplu, consumul de electricitate, gaz și apă la locațiile cu date de utilități lipsă a fost estimat folosind medii pe tip de facilități. Utilizarea agenților frigorifici a fost modelată folosind o ipoteză de 19 kilograme de încărcătură la 305 de metri pătrați, cu o rată anuală de scurgere de 3%, pe baza datelor de la UK Building Research Establishment (BRE) obținute din inspecțiile a 500 de sisteme HVAC.

Emisii de gaze cu efect de seră Scope 1, 2 și 3

Toți factorii de emisie au încorporat potențialele de încălzire globală (GWP) pe 100 de ani, așa cum sunt definite de IPCC. Nu au fost deduse absorbții, credite de compensare sau certificate din schema UE de comercializare a certificatelor de emisii. Conform metodologiei, toate emisiile au fost raportate pe o bază brută, urmând abordarea bazată pe controlul operațional a Protocolului GES. Datele privind emisiile incluse în acest raport reprezintă o estimare transparentă și conservatoare a impactului climatic al Regina Maria în 2024, formând fundamentul pentru viitoarele ținte de atenuare și eforturile de monitorizare.

EMISII DE GES BRUTE ÎN TONE DE CO ₂ e	2024
Emisii Scope 1	5.468,11
Ardere staționară	3.480,39
Ardere mobilă	1.415,18
Emisii fugitive	572,54
Procent de emisii Scope 1 provenite din sistemele de comercializare reglementată a certificatelor de emisii %	N/A
Emisii Scope 2 location-based	4.690,60
Emisii Scope 2 market-based	4.411,20
Emisii Scope 3	175.479,81
3.1 Bunuri și servicii achiziționate	157.438,42
3.2 Bunuri de capital	7.895,72
3.3 Activități legate de combustibili și de energie	1.334,86
3.4 Transport și distribuție în amonte	1.196,21
3.5 Deșeuri generate în cadrul operațiunilor	309,07
3.6 Călătorii de afaceri	91,33
3.7 Naveta angajatului	7.214,21
Emisii totale Scope 1 + 2 + 3 Location-based	185.359,12
Emisii totale Scope 1 + 2 + 3 Market-based	185.638,52

Emisii de gaze cu efect de seră Scope 1, 2 și 3

Din evaluarea amprentei noastre de carbon, am exclus următoarele categorii:

Scope 3.8 Active închiriate în amonte. Deja contabilizate în Scope 1 și 2 datorită abordării operaționale.

Scope 3.9 Transport și distribuție în aval. Regina Maria nu deține o evidență centralizată a costurilor de transport suportate de terți.

Scope 3.10 Prelucrarea produselor vândute, Scope 3.11 Utilizarea produselor vândute și Scope 3.12 Tratatamentul produselor vândute la sfârșitul ciclului de viață au fost toate excluse deoarece nu vindem produse.

Scope 3.13 Active închiriate în aval. Activitățile noastre nu includ leasingul sau închirierea.

Scope 3.14 Francize. Regina Maria nu deține nicio franciză.

Scope 3.15 Investiții. Excluse datorită controlului operațional; societățile în care se fac investiții au fost analizate în același mod ca și celelalte societăți din grup.

Indicatorul de intensitate a emisiilor de GES este calculat prin împărțirea emisiilor totale, exprimate în tone de CO₂e, la venitul net consolidat de 468,338 milioane EUR.

În 2024, Regina Maria nu a utilizat niciun mecanism de compensare a emisiilor de dioxid de carbon, nu a achiziționat credite de carbon și nu a contabilizat absorbții de GES în amprenta sa de emisii. Abordarea noastră actuală se bazează exclusiv pe contabilizarea emisiilor brute, în conformitate cu Protocolul GES.

INTENSITATEA EMISIILOR DE GES (tCO ₂ e / milion EUR)	2024
Intensitate emisiilor de GES (location-based)	395,5
Intensitate emisiilor de GES (market-based)	396,4





4

SOCIAL

Grijă pentru oameni, respect pentru drepturi —
sănătate cu responsabilitate.



Reperle
Regina Maria

Fundamentele ESG
și abordarea de raportare

Responsabilitatea
față de mediu

Responsabilitate
Socială

Guvernanță
etică

Index de conținut
ESRS

Social S1 – Forța de muncă proprie

La Regina Maria, credem că bunăstarea, implicarea și dezvoltarea forței noastre de muncă sunt fundamentale pentru a oferi servicii medicale excepționale. În 2024, am continuat să prioritizăm crearea unui mediu de lucru echitabil, incluziv și care să sprijine creșterea personală și profesională. Acest angajament se reflectă în politicile noastre integrate, în programele actualizate și în inițiativele fundamentate pe date care abordează stabilitatea locului de muncă, condițiile de muncă, salariile adecvate și tratamentul corect.

Impacturi, riscuri și oportunități materiale și interacțiunea acestora cu strategia și modelul de afaceri

Toate persoanele din forța de muncă a Regina Maria care ar putea fi afectate în mod material de operațiunile companiei sunt incluse în domeniul de aplicare al acestei prezentări de informații. Forța de muncă este compusă din două categorii de angajați: cei cu un contract individual de muncă activ direct cu Regina Maria și angajații de rezervă (back-up). Angajații de rezervă dețin contracte individuale de muncă cu normă întreagă sau parțială, cu un program de lucru inegal, și își mențin locul de muncă principal la o altă companie din afara Regina Maria. Aceștia sunt angajați exclusiv pentru a acoperi ture sau posturi vacante, urmând un program de lucru agreeat de comun acord, atunci când este cazul. De asemenea, avem persoane care lucrează pentru Regina Maria prin alte tipuri de contracte: PFA (persoane fizice autorizate), firme și contracte de colaborare. Deoarece Regina Maria operează exclusiv în România, toți angajații care pot fi afectați de activitățile sale se află pe teritoriul țării. Structura forței de muncă a companiei reflectă nevoile specifice ale sectorului medical, asigurând flexibilitate, menținând în același timp un cadru de angajare stabil atât pentru personalul permanent, cât și pentru cel de rezervă. Toți angajații care sunt afectați de activitățile Regina Maria sunt descriși în detaliu în domeniul de aplicare al fiecărei politici.

Ca parte a angajamentului nostru de a îmbunătăți rezultatele la locul de muncă și de a înțelege așteptările în evoluție ale angajaților noștri, Regina Maria a dezvoltat o Strategie de Ascultare a Angajaților pentru perioada 2024-2030. Această strategie include o abordare structurată pentru a capta feedbackul angajaților în toate etapele cheie ale ciclului de angajare, de la recrutare și integrare la dezvoltare și plecarea din companie. Punctele de ascultare sunt mapate pe cinci piloni: recrutare, integrare, retenție, dezvoltare și plecarea din companie. Instrumente precum feedbackul automatizat prin Jobful, sondajele lunare și anuale ale angajaților, conversațiile unu la unu de performanță și dezvoltare și interviurile de plecare oferă o perspectivă continuă asupra satisfacției angajaților, a culturii organizaționale și a potențialelor zone de îmbunătățire. Datele din aceste instrumente sunt agregate și analizate prin intermediul unor panouri de bord dedicate, permițând echipelor de Resurse Umane și de conducere să implementeze intervenții țintite.

Regina Maria interzice cu strictețe toate formele de muncă forțată, muncă a copiilor și trafic de persoane în întreaga noastră rețea medicală și avem procese de recrutare stricte care validează vârsta și asigură conformitatea cu reglementările muncii. Aderăm la reglementările românești privind ocuparea forței de muncă, aliniate la standardele Uniunii Europene și am implementat o Politică privind Drepturile Omului pentru a ne asigura că drepturile fundamentale sunt respectate în cadrul organizației și promovate activ de-a lungul lanțului nostru valoric. Avem un curs de formare anual pentru tot personalul nostru, reîmprospătând cunoștințele pe teme legate de drepturile omului.

Procese de implicare a angajaților cu privire la impacturi

Procese pentru colaborarea cu angajații proprii și cu reprezentanții angajaților cu privire la impacturi

Implicarea are loc atât direct, cât și prin intermediul reprezentanților salariaților. Regulamentul Intern și Politica Anti-hărțuire și Anti-discriminare conturează mecanisme precum platforme de sugestii anonime, sisteme de feedback structurat și implicarea reprezentanților sindicali sau ai salariaților în investigații și consultări.

Feedback-ul este colectat în timpul procesului de integrare, la evaluările de performanță și ca parte a unor inițiative precum platforma internă „Comunitatea Oamenii Reginei”. Mai mult, în cazul sesizărilor sau al investigațiilor, angajații sunt consultați, iar contribuția lor este înregistrată formal. Acest lucru se face în mod regulat sau ori de câte ori este necesar, în funcție de circumstanțe. Responsabilitatea pentru supravegherea implicării și pentru asigurarea faptului că feedback-ul fundamentează deciziile revine Directorului de Resurse Umane, sprijinit de CEO, așa cum este subliniat atât în Regulamentul Intern, cât și în Politica Anti-discriminare.

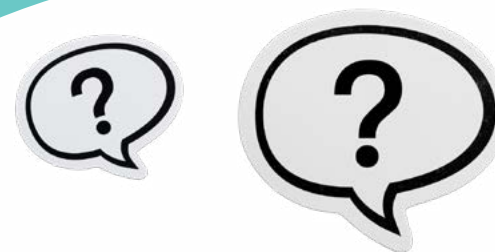
Anual, Regina Maria inițiază negocieri colective și încurajează angajații să se organizeze pentru a alege reprezentanți ai salariaților pentru fiecare companie. Angajații au la dispoziție o lună pentru a se organiza, dar această etapă se încheie fără reprezentanți aleși, deoarece pragul necesar de 50% + 1 nu este atins.

Strategia de Ascultare a Angajaților ne îmbunătățește capacitatea de a identifica impacturile materiale și de a lua măsuri corective acolo unde este necesar, în special în ceea ce privește incluziunea angajaților, riscul

de discriminare, eficacitatea formării și condițiile de muncă. Eficacitatea mecanismelor noastre de ascultare este revizuită anual și alimentează planul nostru de îmbunătățire continuă, așa cum este conturat în Obiectivele noastre Strategice de Resurse Umane 2024-2030. Compania monitorizează ratele de rezolvare, implementarea feedback-ului și tendințele de satisfacție a angajaților. Unul dintre instrumentele pe care le folosim pentru a implica angajații în procesele decizionale legate de condițiile și politicile de la locul de muncă este Sondajul de Opinie al Angajaților, care este utilizat pentru a identifica primele 5 probleme cu cele mai scăzute scoruri. Pe baza rezultatelor sondajului, sunt inițiate proiecte specifice pentru a aborda problemele identificate. În cursul anului 2024, 56% dintre angajați au răspuns la sondaj, cu un scor total de satisfacție de 82 din 100.

În 2024, 56% din angajați
au răspuns la sondaj,
cu un scor total de satisfacție de 82 din 100.

Politicile noastre recunosc dreptul la nediscriminare pe diverse motive, inclusiv gen, dizabilitate și origine socială. În gestionarea sesizărilor sau în consultările privind politicile, prezența experților în egalitate de șanse este obligatorie pentru a proteja grupurile vulnerabile și a asigura echitatea.



Procese de remediere a impacturilor negative

Procese de remediere a impacturilor negative și canale prin care angajații pot ridica probleme

Regina Maria a stabilit proceduri interne pentru soluționarea plângerilor, rezolvarea conflictelor și remedierea impacturilor negative reale și potențiale asupra propriei forțe de muncă. Aceste mecanisme sunt detaliate în principal în Regulamentul Intern și consolidate prin Politica privind Drepturile Omului și Politica anti-hărțuire și anti-discriminare.

Angajații au dreptul să ridice probleme în mod confidențial prin canale formale, inclusiv printr-un e-mail dedicat raportării (integritate@reginamaria.ro). Ei pot, de asemenea, să depună plângeri în scris sau verbal, care sunt apoi înregistrate și investigate de o persoană desemnată sau de o comisie internă. Procesul asigură imparțialitate, confidențialitate și soluționare în timp util, de obicei într-un termen maxim de 45 de zile lucrătoare. Victimele sunt informate cu privire la drepturile lor, inclusiv accesul la sprijin psihologic sau juridic. De asemenea, ele pot și uneori ridica probleme prin intermediul Sondajului de Opinie al Angajaților, într-un mod anonim. Politicile definesc pași clari de remediere, inclusiv acțiuni disciplinare aliniate la Codul Muncii, în cazul în care încălcările de drepturi sunt confirmate. Se efectuează

monitorizări și evaluări anuale, iar eficacitatea acestor procese este revizuită și îmbunătățită după necesități. Toți angajații sunt instruiți anual cu privire la aceste proceduri, iar toate politicile sunt accesibile intern pe platforma de învățare a companiei, „Învățare Continuă”.

Mai mult, Regina Maria oferă un Sistem de Management al Învățării care include formare privind recunoașterea și prevenirea impacturilor negative, asigurând că angajații sunt informați despre drepturile lor și despre canalele de sprijin disponibile. De asemenea, CEO-ul interacționează direct cu angajații prin sesiuni frecvente, creând o platformă suplimentară pentru abordarea problemelor.



Impacturi, riscuri și oportunități materiale

Prezentările de informații din cadrul S1 oferă o descriere detaliată a impacturilor, riscurilor și oportunităților materiale care afectează forța noastră de muncă, precum și a **acțiunilor și ȋntelor stabilite pentru a ȋmbunătăȋi continuu calitatea angajării, dialogul la locul de muncă și dezvoltarea profesională**. Ca parte a alinierii noastre la Standardele Europene de Raportare a Sustenabilităȋii, această secȋiune include, de asemenea, răspunsuri structurate la cerinȋele transversale ale ESRS 2, ȋn special cele legate de evaluarea materialității, implicarea părȋilor interesate și urmărirea progresului.

Locuri de muncă sigure - Managementul impacturilor, riscurilor și oportunităȋilor



IRO	TIP	LANȚ VALORIC	ORIZONT DE TIMP	DESCRIERE	POLITICI AFERENTE
Retenȋia personalului calificat și implicarea angajaȋilor	Oportunitate	Operaȋuni proprii	Termen mediu	Asigurȋnd o retenȋie mai bună a personalului calificat și un angajament ridicat al angajaȋilor, Regina Maria obȋține continuitate ȋmbunătăȋită a serviciilor, satisfacȋie mai mare a pacienȋilor, costuri de recrutare reduse și o reputaȋie mai puternică de angajator preferat.	Regulamentul Intern, Programul de Management al Performanȋei

Ca parte a evaluării noastre de dublă materialitate, am identificat retenȋia personalului calificat și un nivel ridicat de implicare a angajaȋilor ca aspecte cheie ale angajării sigure. Oferirea de contracte pe durată nedeterminată nu numai că asigură stabilitate pentru angajaȋii noștri, dar consolidează și forȋa de muncă a Regina Maria, sporind satisfacȋia pacienȋilor, reducȋnd costurile de recrutare și de fluctuaȋie de personal și ȋntărindu-ne reputaȋia de angajator preferat. Prin prioritizarea angajării pe termen lung, cultivăm o cultură organizaȋională de susȋinere și promovăm bunăstarea și creșterea profesională a personalului nostru.

Locuri de muncă sigure

Politici privind locurile de muncă sigure

Numele politicii: Regulamentul Intern

Regulamentul Intern servește drept piatră de temelie a politicilor de angajare ale Regina Maria, asigurând că măsurile privind siguranța locului de muncă și echilibrul între viața profesională și cea personală sunt clar definite, echitabile și aliniate la legislația muncii din România. Acesta stabilește ghiduri transparente pentru condițiile de angajare, promovând un mediu de lucru corect și de susținere. Obiectivul nostru este de a crea un loc de muncă în care angajații se simt în siguranță, valoroși și împuterniciți să performeze la cel mai înalt nivel, cu un stres minim.

Conținut cheie privind locurile de muncă sigure: Cadrul contractual. Angajații primesc contracte individuale de muncă, ce includ termeni detaliați privind rolurile postului, condițiile de muncă și remunerația, asigurând claritate de la începutul angajării. Reprezentarea și consultarea angajaților. Angajații au dreptul de a-și alege anual reprezentanți, care, dacă sunt aleși, pot participa la discuții privind condițiile de angajare și drepturile la locul de muncă, asigurând o reprezentare corectă în procesele decizionale.

Domeniu de aplicare: toți angajații și angajații de rezervă care lucrează pentru Regina Maria în toate sediile

Lanț valoric: operațiuni proprii

Nivelul cel mai înalt responsabil: CEO și Directorul de Resurse Umane

Disponibilitate: intern, pe platforma noastră de politici, pentru toți angajații și angajații de rezervă

Standarde terțe: redactat în conformitate cu Legea nr. 53/2003 „Codul Muncii”, Legea nr. 31/1990 și legislația specifică domeniului medical și legislația SSM (Securitate și Sănătate în Muncă)

Ultima actualizare: Ianuarie 2025

Numele politicii: Programul de Management al Performanței

Politica noastră privind Programul de Management al Performanței este concepută pentru a sprijini creșterea profesională prin evaluarea performanței, furnizarea de feedback structurat și ghidarea dezvoltării carierei pentru angajații noștri. Membrii personalului sunt încurajați să își evalueze regulat progresul și să împărtășească perspective în cadrul procesului de evaluare a performanței. Evaluările sunt efectuate anual, precum și în termen de trei până la șase luni de la angajarea noilor angajați, permițându-ne să identificăm punctele forte și zonele de îmbunătățire în cadrul echipei noastre. Această abordare ne permite să recompensăm performanța înaltă prin beneficii sporite, încurajând în același timp implicarea și retenția pe termen lung, asigurându-ne că ne concentrăm pe dezvoltarea forței de muncă existente, mai degrabă decât pe recrutarea continuă de noi angajați.

Conținut cheie: promovarea atitudinilor și atributelor cheie pentru personalul nostru, dezvoltarea carierei prin evaluări de performanță și feedback structurat, precum și ghidare pentru promovare, bonusuri și creșteri salariale.

Domeniu de aplicare: toți angajații și managerii

Lanț valoric: operațiuni proprii

Nivelul cel mai înalt responsabil: aprobat de CEO și de Directorul de Resurse Umane

Disponibilitate: pe platforma noastră de politici, pentru toți angajații

Ultima actualizare: Ianuarie 2019

Locuri de muncă sigure

Acțiuni privind locurile de muncă sigure

Desfășurăm evaluări anuale ale performanței ca parte a eforturilor noastre continue de a reține și dezvolta angajați calificați. În 2023, 95,37% dintre angajații eligibili au participat la un proces formal de evaluare; în 2024, acoperirea a fost de 95,34%. Aceste evaluări oferă oportunități structurate pentru feedback, planificarea dezvoltării și alinierea carierei, și rămân o piatră de temelie a strategiei noastre de personal

2023: 95.37% angajați eligibili evaluați

2024: 95.35% angajați eligibili evaluați

Un accent major în 2024 a fost pus pe retenția în stadiu incipient, în special în primele șase luni de angajare. Prin Strategia noastră dedicată de Retenție, urmărim să reducem fluctuația de personal timpurie, să asigurăm continuitatea serviciilor și să minimizăm costurile de recrutare și integrare. Această direcție strategică a condus la proiecte operaționale în întreaga organizație, inclusiv intervenții țintite în departamentele cu rate mai mari de fluctuație, cum ar fi Recepția și Contact Center. Au fost implementate planuri de acțiune specifice diviziilor, introducând creșteri salariale, programe de lucru mai predictibile, îmbunătățiri tehnice și trasee de dezvoltare profesională clar definite.

Pentru a completa acest lucru, am continuat să investim în programe pe termen lung de implicare și motivare pentru talentele cheie. Aceste inițiative fac parte din eforturile noastre mai largi de dezvoltare organizațională și sunt concepute pentru a încuraja angajamentul și creșterea susținută.

În 2024, am lansat, de asemenea, primul an operațional al Strategiei noastre de Bunăstare 2024–2030, care conturează angajamentul nostru pe termen lung de a consolida sănătatea, reziliența, motivația și satisfacția angajaților de-a lungul a opt piloni strategici. Au fost livrate acțiuni structurate pentru a sprijini sănătatea fizică (prin pachete de prevenție, acces la asigurări, programe de ergonomie și ghidaj nutrițional) și bunăstarea mintală (prin consiliere psihologică la birou, training de reziliență și resurse educaționale extinse axate pe stres, reglare emoțională și leadership incluziv).

Implicarea și retenția au fost consolidate în continuare prin proiecte cheie conduse de departamentul de Resurse Umane: cursul „**10 Acțiuni Manageriale Cheie**” a echipat managerii de personal cu instrumente pentru a-și sprijini echipele; au fost lansate programe structurate de mentorat și parcursuri de coaching pentru a construi sprijin între colegi și sentimentul de apartenență; și **Academia pentru Experiența Clienților și Pacienților** a oferit un parcurs de integrare structurat și de susținere pentru angajații nou-veniți de la recepție, contribuind la o integrare mai rapidă și la o livrare îmbunătățită a serviciilor. În plus, am introdus interviuri de retenție (stay-in interviews), am revizuit abordarea noastră privind interviul de plecare și am implementat instrumente de urmărire bazate pe BI pentru a monitoriza indicatorii cheie de retenție și a răspunde mai rapid la preocupările personalului.



Locuri de muncă sigure

De asemenea, am avansat dezvoltarea personală și profesională, oferind tuturor angajaților acces la un catalog cuprinzător de formare și lansând inițiative de coaching țintite pentru pozițiile cheie.

Echilibrul dintre viața profesională și cea personală a fost sprijinit prin aranjamente de muncă flexibile, zile de concediu suplimentare și beneficii orientate spre familie. Angajații au fost încurajați să participe la inițiative de sprijin comunitar și voluntariat, și au fost puse bazele pentru introducerea unor programe structurate de bunăstare spirituală începând cu 2025.

Pentru a identifica și sprijini talentele cu potențial ridicat, au fost implementate Centre de Evaluare (Assessment Centers), ajutând la pregătirea angajaților pentru roluri de conducere. Au fost introduse, de asemenea, actualizări ale sistemului de bonusare și noi programe de recunoaștere, consolidând motivația pe termen lung și întărind poziționarea Regina Maria ca angajator preferat.

În 2024, am desfășurat Sondajul anual de Opinie al Angajaților, obținând un scor de implicare de 82 din 100, la fel ca în 2023. Acest scor este considerat un reper solid, un nivel de 80% fiind considerat un prag de bază foarte bun.

Scor de implicare al angajaților:
2024: 82/100 - la fel ca în 2023
Benchmark anual: 80

Ținte pentru 2025:

Evaluări ale performanței: Menținerea unei participări de cel puțin 90%

Implicarea angajaților: Menținerea unui scor de 80% sau mai mare



Timpul de lucru

Timpul de lucru - Managementul impacturilor, riscurilor și oportunităților

IRO	TIP	LANȚ VALORIC	ORIZONT DE TIMP	DESCRIERE	POLITICI AFERENTE
Timpul de lucru	Impact pozitiv real	Operațiuni proprii	Termen lung	Permite personalului medical să echilibreze responsabilitățile personale și profesionale, sporind satisfacția la locul de muncă.	Regulamentul Intern, Manualul de Management al Compensațiilor și Beneficiilor

Regina Maria se angajează să se asigure că angajații pot echilibra responsabilitățile lor profesionale și personale, menținând în același timp servicii medicale de înaltă calitate. Orele de lucru structurate și programele predictibile ajută personalul medical să gestioneze oboseala, să îmbunătățească satisfacția la locul de muncă și să sprijine bunăstarea generală.

Compania recunoaște că reglementările clare privind timpul de lucru contribuie la o retenție mai mare a angajaților, la reducerea epuizării profesionale (burnout) și la îmbunătățirea rezultatelor îngrijirii pacienților. Pentru a susține aceste principii, Regina Maria a integrat prevederi privind timpul de lucru în Regulamentul său Intern, asigurând conformitatea cu legislația muncii din România și cu cele mai bune practici din sectorul medical.

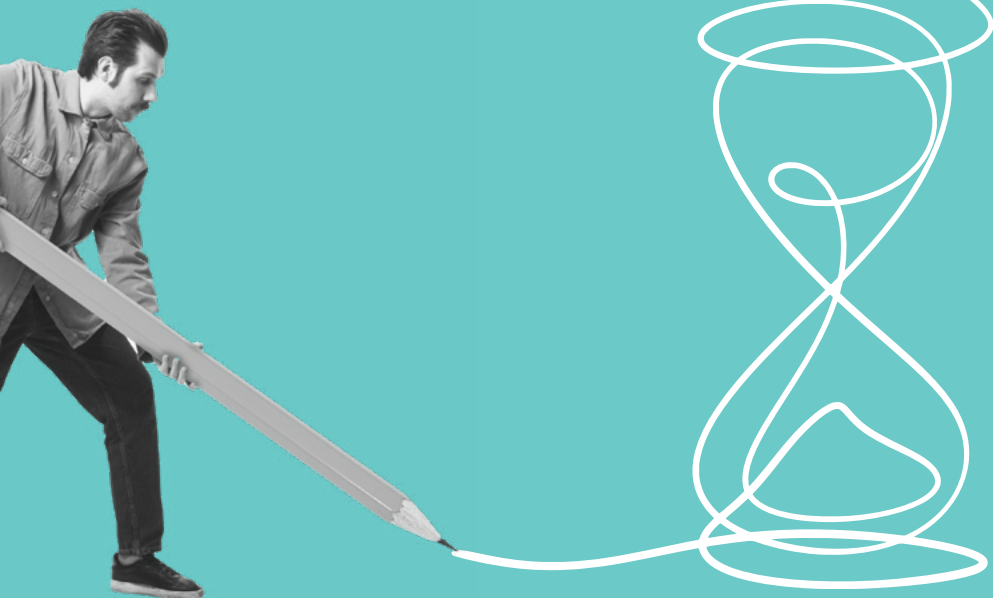


Timpul de lucru

Politici privind timpul de lucru

Numele politicii: Regulamentul Intern

Regulamentul Intern definește clar condițiile privind timpul de lucru pentru toate categoriile de angajați, asigurând transparență și corectitudine în planificarea programului. Programele de lucru predictibile oferă personalului medical o stabilitate mai mare și ajută la reducerea riscurilor legate de oboseală, în special pentru angajații care lucrează în ture sau în serviciile de urgență. Angajații care efectuează gărzi sau au programe de lucru neregulate beneficiază de considerații speciale privind orele de muncă pentru a asigura perioade de odihnă suficiente. Structurile de ture sunt concepute pentru a preveni sarcinile de lucru excesive, menținând în același timp eficiența operațională și asigurând că forța de muncă a Regina Maria rămâne sănătoasă, implicată și capabilă să furnizeze servicii medicale de înaltă calitate. Pentru detalii suplimentare, vă rugăm să consultați Regulamentul Intern.



Conținut cheie privind timpul de lucru:

Programul de lucru standard pentru angajații cu normă întreagă este de 8 ore pe zi, 40 de ore pe săptămână, cu o medie lunară de 168 de ore lucrate, asigurând conformitatea cu standardele legale de muncă. Există și un program de lucru specific postului; anumite specialități medicale, precum radiologia și anatomia patologică, au un program de lucru ajustat care recunoaște cerințele unice ale acestor roluri. De exemplu, un medic radiolog cu normă întreagă poate lucra în ture zilnice de 6 ore, în timp ce medicii din spitale pot avea programe zilnice de 7 ore.

Managementul orelor suplimentare este, de asemenea, reglementat: munca suplimentară este permisă numai cu aprobarea scrisă prealabilă a managementului direct. Dacă orele suplimentare nu pot fi compensate cu zile libere plătite în termen de 90 de zile, acestea sunt remunerate cu sporul aplicabil pentru muncă suplimentară, așa cum este specificat în Manualul de Management al Compensațiilor și Beneficiilor.

În ceea ce privește **pauzele și perioadele de odihnă**, angajații care lucrează cel puțin 6 ore pe zi au dreptul la o pauză de masă de 30 de minute, care nu este inclusă în timpul de lucru plătit. În plus, angajații au dreptul la cel puțin 12 ore de odihnă între ture și la o perioadă de repaus săptămânală de 48 de ore consecutive.

Pentru a asigura un **program predictibil pentru personalul medical**, programul de lucru este planificat în avans, de obicei la sfârșitul fiecărei luni pentru luna următoare, luând în considerare fluxul estimat de pacienți și nevoile operaționale. Angajații sunt consultați înainte de finalizarea programelor pentru a asigura o distribuție echitabilă a turelor.

Timpul de lucru

Numele politicii: Manualul de Management al Compensațiilor și Beneficiilor

Pentru a ajuta echipa noastră să gestioneze timpul de lucru și, mai important, să echilibreze munca cu viața personală, acordăm echipei noastre zile libere suplimentare, după cum urmează: între 21 și 25 de zile libere pe an, în funcție de poziția angajatului (pentru toți angajații), zile libere suplimentare pentru fiecare an petrecut în Regina Maria până la șase ani (toți angajații, cu excepția celor de rezervă), o zi liberă suplimentară la fiecare trei ani după primii șase ani (toți angajații, cu excepția celor de rezervă), o zi liberă pentru ziua de naștere a angajatului (toți angajații) și 5 zile libere pentru studiu pe an (toți angajații).

Conținut cheie: atributele postului, grile de salarizare, bonusuri, beneficii, ore suplimentare plătite și zile libere, precum și revizuirea și creșterea salariilor

Domeniu de aplicare: toate persoanele angajate direct de Regina Maria; nu include angajații de rezervă

Nivelul cel mai înalt responsabil: comitetul de HR (CEO, COO, CFO, Director de Resurse Umane)

Disponibilitate: intern, pe platforma noastră de politici, pentru toți angajații

Standarde terțe: Mercer International Position Evaluation

Ultima actualizare: Ianuarie 2021



Timpul de lucru

Acțiuni privind timpul de lucru

În 2024, ne-am extins abordarea prin implementarea a patru domenii de acțiune principale. Am dedicat timp **bunăstării sociale**, introducând drepturi suplimentare la concediu plătit, cum ar fi zile libere suplimentare pentru zile de naștere și zile de odihnă majorate în funcție de vechime sau rol. Au fost implementate programe de lucru flexibile pentru rolurile eligibile, în special în funcțiile administrative. În paralel, am consolidat coeziunea și moralul angajaților prin evenimente corporative, inclusiv activități de team building și petrecerea anuală de Crăciun. A fost lansată și o nouă platformă de comunicare internă, „Comunitatea Oamenii Reginei”, pentru a sprijini legăturile între colegi, recunoașterea și schimbul informal de informații în rețea.

În al doilea rând, am pus accent pe **educația privind echilibrul dintre viața profesională și cea personală**. Pentru a consolida conștientizarea și autogestionarea, am livrat o serie de programe educaționale. Acestea au inclus cursuri online precum „Work-Life Balance – Career vs. Personal Life” și webinarii ca „Don’t Pack Outlook in Your Vacation Bag”. De asemenea, au fost puse la dispoziție materiale educaționale despre riscurile pentru sănătate asociate cu surmenajul, ajutând angajații să ia decizii informate privind managementul timpului și grija de sine.

Apoi, am extins **beneficiile specifice pentru familie**. Recunoscând rolul vieții de familie în bunăstarea generală, am lărgit pachetele noastre de beneficii interne pentru a include sprijin ținut pentru evenimente de viață. Acestea au inclus beneficii legate de naștere, servicii de stocare a celulelor stem și sprijin financiar pentru situații personale semnificative, cum ar fi căsătoria, decesul în familie, boli grave sau dezastre naturale.

În final, am dezvoltat **parteneriate externe**. Pentru a sprijini în continuare calitatea vieții în afara locului de muncă, am negociat programe de reduceri pentru angajați cu parteneri selectați, inclusiv Christian Tour, Therme, Hard Rock Cafe, Chic Salon și alții. Aceste parteneriate urmăresc să îmbunătățească accesul angajaților la oportunități de agrement, relaxare și îngrijire personală.

Țintă 2027 - Program echitabil

Până în 2027, Regina Maria își propune să stabilească un cadru cuprinzător pentru a asigura corectitudinea și acuratețea în planificarea turelor (ore suplimentare, ture de noapte, weekenduri, zile de odihnă, sărbători legale, locații de lucru). Sistemul va compara turele planificate cu cele efective, va identifica neconcordanțele și va introduce indicatori cheie de performanță (KPI) pentru a le monitoriza – creând un proces de control structurat și auditabil.

Remunerație corectă și adecvată

Remunerație adecvată - Managementul impacturilor, riscurilor și oportunităților

Înțelegem că salariile competitive atrag profesioniști medicali calificați, promovează productivitatea și satisfacția la locul de muncă și îmbunătățesc calitatea serviciilor noastre. Acesta este motivul pentru care monitorizăm constant salariile și ne asigurăm că angajații noștri își pot menține un nivel de trai decent



IRO	TIP	LANȚ VALORIC	ORIZONT DE TIMP	DESCRIERE	POLITICI AFERENTE
Salarii competitive	Impact pozitiv real	Operațiuni proprii	Termen lung	Salariile competitive din sectorul privat de sănătate atrag profesioniști medicali calificați, îmbunătățind calitatea serviciilor.	Regulamentul Intern, Manualul de Management al Compensațiilor și Beneficiilor
Grile de salarizare standardizate	Impact pozitiv real	Operațiuni proprii	Termen lung	Grilele de salarizare clare și standardizate previn disparitățile salariale.	Manualul de Management al Compensațiilor și Beneficiilor

Remunerație corectă și adecvată

Politici privind remunerația adecvată

Numele politicii: Manualul de Management al Compensațiilor și Beneficiilor

Manualul de Management al Compensațiilor și Beneficiilor este politica principală care guvernează structura salarială din Regina Maria. Fiecare angajat primește un pachet salarial cuprinzător, compus din salariul de bază, beneficii suplimentare, bonusuri bazate pe performanță, asistență socială, recompense suplimentare și ore suplimentare și concediu plătite. Toți angajații participă la o evaluare anuală a performanței în aprilie, cu ajustări salariale aplicate în mai, pe baza rezultatelor individuale de performanță. Aceste ajustări variază de obicei între 3% și 10% și se aplică la nivelul salarial al angajatului, definit ca raportul dintre salariul net și valoarea postului. Nu există nicio distincție între angajații noi și cei existenți în ceea ce privește metodologia de creștere salarială; factorii determinanți sunt nivelul salarial actual al individului și scorul de performanță. Grilele de salarizare sunt revizuite periodic pentru a asigura alinierea la inflație și la dinamica pieței muncii, menținând atât echitatea internă, cât și competitivitatea externă.

Manualul standardizează, de asemenea, grilele noastre de salarizare. Salariile standardizate iau în considerare următoarele aspecte: valoarea postului (standardizată folosind metodologia Mercer), nivelul salarial, intervalul salarial și poziția în post. Pozițiile sunt clasificate în funcție de complexitatea și rolul lor în cadrul întreprinderii, precum și în atingerea obiectivelor strategice ale companiei, pe o scară de la nouă (cel mai complex) la unu (cel mai puțin complex). Pentru detalii suplimentare, vă rugăm să consultați Manualul de Management al Compensațiilor și Beneficiilor.

Cele nouă categorii de posturi ale noastre sunt: top management, senior management, middle management, management de primă linie, medici, specialiști medicali, specialiști non-medicali, specialiști în servicii pentru clienți și pacienți și personal de suport.

Unul dintre indicatorii cheie de performanță pe care îi urmărim constant este **diferența de remunerare între femei și bărbați. În 2023 am avut o diferență de 19% (femeile au avut, în medie pe parcursul anului, 81% din salariul bărbaților), în timp ce în 2024 am redus diferența la 18%.** Această diferență există din următoarele motive: segregarea ocupațională (mai mulți bărbați sunt în posturi IT care au un salariu general mai mare), iar o diferență de remunerare între femei și bărbați nu este întotdeauna rezultatul discriminării, ci poate fi influențată de factori obiectivi și structurali, precum experiența, performanța, timpul de lucru efectiv și încetarea contractelor de muncă. Chiar și în absența unei discriminări intenționate, acești factori pot duce la diferențe salariale între bărbați și femei. Din acest motiv, Regina Maria ia măsuri pentru a asigura echitatea salarială, promovând diversitatea în domeniile mai bine plătite și se asigură că procesul de evaluare a performanței și acordarea creșterilor salariale sunt obiective și corecte.



Remunerație corectă și adecvată

Acțiuni privind remunerația adecvată

Recunoaștem că o compensație competitivă și echitabilă este esențială pentru atragerea și reținerea profesioniștilor calificați în domeniul sănătății private. În 2024, am continuat să consolidăm sistemele și procesele care asigură corectitudinea, transparența și competitivitatea salarială pe piață la toate nivelurile organizației noastre.

Toate salariile din cadrul Regina Maria sunt guvernate de grile de salarizare standardizate, conturate în Manualul de Management al Compensațiilor și Beneficiilor. Aceste grile sunt revizuite anual pentru a reflecta inflația, schimbările din reperele de piață și prioritățile organizaționale. În timpul fiecărui ciclu anual, salariile sunt ajustate pe baza evaluărilor individuale de performanță, efectuate de obicei în aprilie, cu creșteri salariale ulterioare aplicate în mai. Angajații noi beneficiază, de asemenea, de ajustări salariale în stadiu incipient, între trei și șase luni de la angajare, sprijinind retenția timpurie și recompensarea.

Pentru a menține echitatea internă, efectuăm o analiză anuală a grilelor de salarizare folosind metodologia de evaluare Mercer. Această abordare asigură că valoarea postului, responsabilitatea și relevanța strategică sunt reflectate în mod consecvent în deciziile de compensare. Toate posturile sunt clasificate pe o scară de nouă niveluri, de la personal de suport la top management. Fiecare nivel este asociat cu un interval salarial definit, iar toate noile angajări sau mișcări interne sunt aliniate la nivelul relevant. Efectuăm o analiză anuală a grilelor de salarizare pentru a asigura echitatea internă și alinierea la reperele de piață.

Ținte privind remunerația adecvată

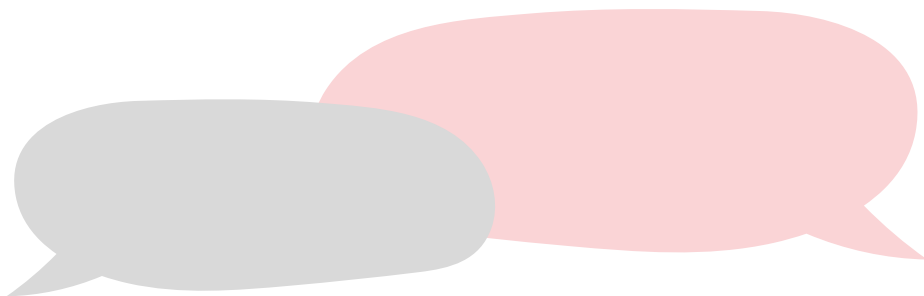
Ținta noastră generală în materie de compensații este de a menține un sistem salarial transparent, echitabil și bazat pe performanță, care să sprijine motivația angajaților, creșterea profesională și încrederea în conducere. Vom continua să aliniem nivelele salariale la tendințele pieței și ale industriei, să asigurăm corectitudinea internă între roluri și să integrăm aceste principii în toate practicile de recrutare și promovare. Vom spori conformitatea asigurându-ne că toate deciziile salariale, inclusiv cele legate de promovările interne și noile angajări, rămân în cadrul grilelor de salarizare stabilite și că orice excepție este documentată și justificată printr-un proces de revizuire obiectiv.



Până în 2026, Regina Maria își propune să îmbunătățească metodologia utilizată pentru calcularea indicatorului diferenței de remunerare între femei și bărbați, cu obiectivul de a asigura o mai mare acuratețe și transparență. În paralel, ne angajăm să menținem o tendință descendentă a diferenței de remunerare între femei și bărbați până în 2030, bazându-ne pe progresul nostru actual.

Dialogul social

Dialogul social – Managementul impacturilor, riscurilor și oportunităților



Este important ca angajații să aibă o modalitate clară, sigură și structurată de a se angaja într-un dialog semnificativ cu managementul. Întâlnirile periodice și mecanismele de feedback structurat asigură faptul că angajații își pot exprima preocupările, pot contribui la procesul decizional și pot participa la modelarea politicilor de la locul de muncă. Acest angajament față de dialogul social consolidează implicarea, sporește satisfacția la locul de muncă și, în cele din urmă, îmbunătățește calitatea serviciilor medicale furnizate.

IRO	TIP	LANȚ VALORIC	ORIZONT DE TIMP	DESCRIERE	POLITICI AFERENTE
Întâlniri între personal și management	Impact pozitiv real	Operațiuni proprii	Termen lung	Întâlnirile periodice între management și personal facilitează comunicarea deschisă, promovând un mediu de lucru colaborativ.	Regulamentul Intern
Participarea personalului la luarea deciziilor	Impact pozitiv potențial	Operațiuni proprii	Termen lung	Încurajarea participării personalului la procesele decizionale sporește implicarea și satisfacția la locul de muncă în rândul profesioniștilor medicali.	Regulamentul Intern

Dialogul social

Politici privind dialogul social

Numele politicii: Regulamentul Intern

Conținut cheie privind dialogul social:

Reprezentarea și consultarea angajaților este un drept stipulat; angajații sunt invitați anual să aleagă reprezentanți ai forței de muncă, asigurându-se că perspectivele lor sunt luate în considerare în deciziile la nivel de companie. În cazurile în care reprezentanții obțin o reprezentativitate de 50%, aceștia pot participa la negocierile contractului colectiv de muncă.

Regulamentul include și **mecanisme de soluționare a sesizărilor și a conflictelor**; angajații au multiple canale formale și informale pentru a ridica probleme. Primul pas recomandat este o discuție informală cu managementul direct pentru a găsi o soluție pe cale amiabilă. Dacă problema nu este rezolvată, angajații pot escala preocupările printr-o procedură structurată, inclusiv prin trimiteri scrise către departamentul de HR sau prin apeluri directe la Comitetul de HR. Există **canale de comunicare dedicate**; angajații pot trimite plângeri sau sugestii prin e-mail (comitet.hr@reginamaria.ro) sau pe platforma „Comunitatea Oamenii Reginei”. Aceste canale asigură că tot feedback-ul este revizuit și abordat corespunzător.

Transparența în decizii este de asemenea asigurată; angajații de la nivel managerial primesc actualizări săptămânale privind performanța financiară și indicatorii cheie de afaceri, asigurând alinierea între personal și conducere cu privire la obiectivele și performanța companiei.

Pentru detalii suplimentare, vă rugăm să consultați Regulamentul Intern.

Regulamentul Intern oficializează cadrul de comunicare dintre angajați și management, asigurând că toate preocupările și propunerile sunt tratate în mod transparent și echitabil.



Dialogul social

Acțiuni privind dialogul social

Reprezentarea angajaților este asigurată prin procesul anual de alegere a reprezentanților forței de muncă. Atunci când pragurile de reprezentare sunt atinse, acești reprezentanți sunt implicați în negocieri colective și discuții cu conducerea. În 2024, angajații au continuat să beneficieze de acces transparent la procedurile de sesizare și escaladare. Personalul este încurajat să caute mai întâi o rezolvare informală cu managerii lor direcți, dar atunci când acest lucru nu este suficient, preocupările pot fi escalate la Comitetul de HR sau trimise prin canale formale, inclusiv adresa de e-mail a organizației (comitet.hr@reginamaria.ro) și platforma „Comunitatea Oamenii Reginei”.

După cum s-a menționat anterior, continuăm să avem întâlnirile anuale cu CEO-ul, unde angajații își pot exprima preocupările și nevoile într-o sesiune de două ore. Toate discuțiile sunt salvate ca minută pentru consultări ulterioare de către departamentul nostru de HR.

Am integrat dialogul social în strategia noastră de implicare și bunăstare a angajaților. În 2024, am organizat o serie de focus-grupuri în diviziile cheie, cu scopul de a înțelege problemele cele mai relevante pentru implicarea angajaților la nivel local. Aceste sesiuni le-au permis angajaților să contribuie direct la identificarea oportunităților de îmbunătățire, pe care echipele de management local le-au transpus apoi în planuri de acțiune. Această abordare reflectă intenția noastră de a evolua de la un model bazat pe conformitate la o cultură de management participativ, care își ascultă activ oamenii.

Ținte privind dialogul social

Până la sfârșitul anului 2025, Regina Maria își propune să proiecteze și să implementeze un mecanism de consultare online prin platforma internă „Comunitatea Oamenii Reginei”, permițând angajaților să contribuie la decizii manageriale selectate. Sistemul va permite managementului să posteze întrebări cheie legate de deciziile în curs, să colecteze aportul angajaților și să integreze cele mai relevante și constructive sugestii în rezoluția finală. Angajații al căror feedback contribuie în mod semnificativ la decizia finală vor fi recunoscuți cu o recompensă simbolică, consolidând cultura transparenței, participării și responsabilității comune.

Echilibrul dintre viața profesională și cea personală

Echilibrul dintre viața profesională și cea personală - Managementul impacturilor, riscurilor și oportunităților

Recunoscând importanța **bunăstării și a satisfacției la locul de muncă**, compania a stabilit reglementări clare privind programul de lucru, ghiduri pentru telemuncă și un management structurat al turelor pentru a sprijini angajații în echilibrarea angajamentelor profesionale și personale. Aceste prevederi sunt acoperite în detaliu în Regulamentul Intern și în Procedura de Telemuncă, asigurând conformitatea cu legislația națională a muncii și cu cele mai bune practici din industrie.



IRO	TIP	LANȚ VALORIC	ORIZONT DE TIMP	DESCRIERE	POLITICI AFERENTE
Muncă flexibilă	Oportunitate	Operațiuni proprii	Termen lung	Aranjamentele de muncă flexibile pot spori satisfacția angajaților, reducând fluctuația de personal și îmbunătățind imaginea Regina Maria ca angajator.	Regulamentul Intern, Procedura de Telemuncă

Echilibrul dintre viața profesională și cea personală

Politici privind echilibrul dintre viața profesională și cea personală

Numele politicii: Regulamentul Intern

Conținut cheie privind echilibrul dintre viața profesională și cea personală:

Programul de lucru și perioadele de odihnă. Angajații sunt supuși unui program de lucru structurat care reglementează pauzele, numărul maxim de ore de muncă și limitele orelor suplimentare. Timpul total de lucru, inclusiv orele suplimentare, nu poate depăși 48 de ore pe săptămână, asigurând angajaților un timp adecvat de odihnă și recuperare.

Planificarea și predictibilitatea turelor. Pentru personalul medical, turele, gărziile și turele de noapte sunt planificate astfel încât să optimizeze atât îngrijirea pacienților, cât și bunăstarea angajaților, reducând sarcinile de lucru excesive și promovând eficiența.

Politicile de concediu. Angajații au dreptul la concediu anual, concediu de maternitate/paternitate și alte concedii legale, asigurându-se că au timpul necesar pentru a gestiona angajamentele personale. Pentru detalii suplimentare, vă rugăm să consultați Regulamentul Intern.



Numele politicii: Procedura de Telemuncă

Procedura de Telemuncă îmbunătățește și mai mult echilibrul dintre viața profesională și cea personală, definind eligibilitatea pentru munca la distanță, condițiile de muncă și măsurile de responsabilitate pentru angajații care își pot îndeplini sarcinile în afara locațiilor fizice ale Regina Maria. Telemunca este disponibilă pentru angajații non-medicali ale căror roluri nu necesită interacțiune directă cu pacienții. Aprobarea este supusă consimțământului managerial, asigurându-se că munca la distanță se aliniază cu cerințele operaționale.

Conținut cheie: reglementează condițiile, metoda de acordare și modalitățile de lucru de acasă (telemuncă).

Domeniu de aplicare: toți angajații permanenți (care au depășit perioada de probă), non-medicali, și care nu trebuie să interacționeze direct cu pacienți, clienți și parteneri de afaceri.

Lanț valoric: operațiuni proprii

Nivelul cel mai înalt responsabil: Top Management (CEO, COO, CFO), implementat de către Directorul de HR

Disponibilitate: intern, pe platforma noastră de politici, pentru toți angajații și trimisă prin e-mail

Ultima actualizare: Iulie 2024

Echilibrul dintre viața profesională și cea personală

Acțiuni privind echilibrul dintre viața profesională și cea personală

Ca parte a Strategiei noastre de Bunăstare, am extins conștientizarea și sprijinul pentru echilibrul dintre viața profesională și cea personală prin furnizarea de conținut educațional țintit. Acesta a inclus webinarii precum „Don't Pack Outlook in Your Vacation Bag,” cursuri despre gestionarea granițelor dintre viața profesională și cea personală și materiale online despre efectele surmenajului asupra sănătății. În plus, am oferit asistență personalizată pentru evenimente precum nașterea, căsătoria, decesul în familie sau boli grave, precum și o suită de beneficii preferențiale prin parteneriate comerciale.

De asemenea, monitorizăm fluctuația de personal ca un indicator indirect al calității echilibrului dintre viața profesională și cea personală. În 2024, rata generală de fluctuație a fost de 19,38%, arătând o tendință pozitivă față de 20,5% în 2023. Lucrăm activ pentru a gestiona acest indicator prin implementarea de proiecte de retenție menite să reducă fluctuația. Aceste inițiative sunt concentrate în special pe rolurile cu rate mai mari de fluctuație: 39,42% în 2024 pentru departamentul nostru de call center și 24,17% în 2024 pentru personalul nostru non-medical.

Țintă pentru 2025 - Retenția angajaților:

Reducerea ratei de rotație de la 19,38% în 2024, cu prioritizarea departamentelor cu ratele cele mai mari.

Ținte privind echilibrul dintre viața profesională și cea personală

Ne propunem să reducem rata de fluctuație în rândul personalului non-medical sub 23% până în 2026, și în divizia Call Center sub 38%, prin implementarea continuă a aranjamentelor de muncă flexibile și a programelor de retenție personalizate. Pentru a promova o cultură a echilibrului și a grijii de sine, ne propunem, de asemenea, să creștem participarea anuală la programele de bunăstare la cel puțin 500 de angajați până în 2025, cu o creștere planificată de 5% de la an la an, susținută de dezvoltarea de noi resurse și campanii interne de conștientizare.

Reducerea ratei de rotație în 2026:

Angajați non-medicali: sub 23%

Call Center: sub 38%

Participare la programele Wellbeing

Țintă pentru 2025: minim 500 de angajați

Țintă de creștere: 5% pe an



Sănătate și siguranță

Sănătate și siguranță - Managementul impacturilor, riscurilor și oportunităților

Pentru a aborda nevoile de sănătate mintală într-un mod structurat și sustenabil, Regina Maria a lansat **Strategia de Bunăstare 2024-2030**, o inițiativă multianuală axată pe îmbunătățirea sănătății fizice, emoționale, sociale și psihologice a angajaților. Sprijinul pentru sănătatea mintală este integrat în pilonul „Bunăstare Emoțională”, care vizează construirea rezilienței, reducerea stresului și normalizarea accesului la servicii psihologice în întreaga organizație.

IRO	TIP	LANȚ VALORIC	ORIZONT DE TIMP	DESCRIERE	POLITICI AFERENTE
Consiliere pentru sănătate mintală	Impact pozitiv potențial	Operațiuni proprii	Termen lung	Serviciile de consiliere accesibile pentru personalul medical și administrativ ameliorează stresul.	Strategia de Bunăstare



Sănătate și siguranță

Politici privind sănătatea și siguranța

Numele politicii: Strategia de Bunăstare 2024–2030

Conținut cheie privind consilierea pentru sănătate mintală:

Implementarea inițiativei **#InTerapieLaBirou**, care oferă sprijin psihologic în persoană la sediul central al companiei (disponibil două zile pe săptămână, cu ședințe confidențiale oferite de specialiștii Regina Maria). Include, de asemenea, integrarea consultațiilor psihologice în pachetele de abonamente medicale existente, permițând accesul gratuit la ședințe de terapie pentru angajați, și furnizarea de pachete de terapie cu mai multe ședințe la preț redus, pentru a încuraja angajamentul pe termen lung față de profesioniștii din domeniul sănătății mintale. Suplimentar, se prevede livrarea de webinarii de management al stresului și educație online care acoperă prevenirea epuizării profesionale, reglarea emoțională și anxietatea legată de muncă, precum și dezvoltarea de indicatori cheie de performanță (KPI) pentru bunăstarea emoțională și mecanisme de urmărire a participării pentru a monitoriza utilizarea și eficacitatea.

Domeniu de aplicare: Toți angajații cu abonamente medicale sau care lucrează în locațiile biroului central

Lanț valoric: Operațiuni proprii

Nivelul cel mai înalt responsabil: Director de HR, cu supraveghere strategică din partea Comitetului Executiv

Disponibilitate: Disponibilă intern pe platforma de HR și comunicată prin canalele interne de comunicare

Standarde terțe: utilizează recomandările OMS privind bunăstarea la locul de muncă și de legislația română în domeniul sănătății

Ultima actualizare: Ianuarie 2024

Sănătate și siguranță

Acțiuni privind sănătatea și siguranța

În 2024, am lansat inițiativa #InTerapieLaBirou, oferind consiliere psihologică în persoană la sediul nostru central. Angajații au oportunitatea de a programa ședințe individuale în fiecare luni și miercuri cu un psiholog din cadrul Regina Maria, creând un spațiu confidențial și accesibil pentru a aborda stresul legat de muncă și provocările emoționale.

Pentru a extinde și mai mult sprijinul pentru sănătatea mintală dincolo de sediul central, am integrat consultațiile de psihologie în pachetele de abonamente medicale oferite angajaților noștri. Acest lucru asigură că terapia este disponibilă fără costuri suplimentare în întreaga rețea, eliminând barierele financiare în calea îngrijirii. Pentru cei interesați de un angajament pe termen lung, am introdus, de asemenea, pachete cu mai multe ședințe la preț redus, încurajând implicarea susținută în procesele terapeutice.

Completând aceste servicii, am livrat o serie de webinarii educaționale și resurse digitale despre stres, prevenirea epuizării profesionale și reziliența emoțională. Aceste sesiuni fac parte din agenda noastră mai largă de bunăstare și sunt concepute pentru a echipa angajații cu instrumentele necesare pentru a recunoaște și gestiona tensiunea psihologică atât în contexte personale, cât și profesionale.

- » Până la sfârșitul anului 2025, Regina Maria își propune să livreze un minim de 400 de ședințe de consiliere psihologică, puse la dispoziția tuturor angajaților prin sistemul existent de abonamente medicale.
- » În paralel, intenționăm să ajungem la cel puțin 200 de angajați anual prin formare structurată în domeniul sănătății mintale și emoționale, inclusiv webinarii, ateliere de reziliență și cursuri de management al stresului. Se așteaptă ca acest număr să crească cu 5% pe an prin extinderea continuă a conținutului de bunăstare și a inițiativelor de implicare a angajaților.

Ținte pentru 2025

Sprijin pentru sănătate mintală:

- **Consiliere psihologică: cel puțin 400 de sesiuni oferite până în 2025**
- **Training pentru sănătate mintală: cel puțin 200 de angajați formați pe an**

Include: webinarii, ateliere de reziliență și managementul stresului
Creștere anuală de 5%, prin extinderea inițiativelor de bunăstare

Formarea și dezvoltarea competențelor

Formarea și dezvoltarea competențelor - Managementul impacturilor, riscurilor și oportunităților

Inițiativele de formare sunt structurate prin Procedura de Training și Procedura Academiei pentru Experiența Clienților și Pacienților. Procedura de Training stabilește cadrul pentru identificarea și livrarea programelor de dezvoltare profesională, asigurând că angajații primesc formarea necesară pentru performanța în rol și avansarea în carieră. Procesul include o evaluare anuală a nevoilor, un catalog de formare cu cursuri interne și externe și un sistem de aprobare structurat. Academia pentru Experiența Clienților și Pacienților se concentrează pe angajații din prima linie, în special pe cei din roluri de recepție, oferind formare specializată în comunicare, interacțiunea cu pacienții și proceduri operaționale.

Pe platforma noastră online „Învățare Continuă”, toți angajații noștri pot accesa cursurile online generale (de ex. managementul crizelor) și cursuri online specifice, care sunt ținute către anumite grupuri de angajați (de ex. medici sau marketing).

IRO	TIP	LANȚ VALORIC	ORIZONT DE TIMP	DESCRIERE	POLITICI AFERENTE
Programe de training	Impact pozitiv real	Operațiuni proprii	Termen lung	Programele îmbunătățesc competențele personalului medical, ducând la rezultate mai bune pentru pacienți.	Procedura de Training
Dezvoltare profesională	Oportunitate	Operațiuni proprii	Termen lung	Oferirea de dezvoltare profesională îmbunătățește retenția angajaților și consolidează imaginea Regina Maria ca angajator preferat.	Procedura de Training, Programul Academiei pentru Experiența Clienților și Pacienților

Formarea și dezvoltarea competențelor

Politici privind formarea și dezvoltarea competențelor

Numele politicii: Procedura de Training

Anual, la începutul fiecărui an, identificăm și centralizăm nevoile de training ale tuturor angajaților din cadrul Regina Maria. Pe baza strategiei noastre de dezvoltare profesională și folosind informații din alte surse (de ex. rezultatele Sondajului de Opinie al Angajaților), identificăm aceste nevoi și construim planul anual de dezvoltare profesională. Acesta conține următoarele informații: training, public țintă, durată, traineri și locație.

Conținut cheie: cadru, reguli și criterii pentru dezvoltarea profesională a angajaților, planificarea programului de dezvoltare profesională, catalogul de training și responsabilitățile celor implicați în procesul de training.

Domeniu de aplicare: toți angajații pot participa la cursuri online, iar angajații permanenți (care au depășit perioada de probă) pot participa la cursuri offline. Angajații de rezervă pot primi training doar în condiții speciale.

Lanț valoric: operațiuni proprii

Nivelul cel mai înalt responsabil: Director HR

Disponibilitate: intern, pe platforma noastră de politici, pentru toți angajați

Ultima actualizare: Decembrie 2020

Acțiuni privind formarea și dezvoltarea competențelor

La Regina Maria, continuăm să investim în programe de training structurate care sprijină dezvoltarea continuă atât a personalului medical, cât și a celui non-medical, contribuind direct la siguranța pacienților, calitatea serviciilor și retenția angajaților. Inițiativele noastre de training sunt ghidate de Procedura de Training și de Programul Academiei pentru Experiența Clienților și Pacienților și sunt implementate în aliniere cu obiectivele stabilite în Strategia noastră de Bunăstare 2024–2030.

Pe baza strategiei noastre de dezvoltare profesională, am construit un plan de dezvoltare care include programe țintite pentru personalul clinic, administrativ și de suport. În 2024, eforturile noastre s-au concentrat pe extinderea dezvoltării atât a competențelor soft, cât și a celor hard pentru asistenți medicali, medici și angajații din prima linie. Cursurile au variat de la comunicare terapeutică și colaborarea în echipa medicală la protocoale de terapie intensivă și practici de prevenire a infecțiilor.

Livrarea trainingului include sesiuni în persoană, webinarii și module digitale accesibile prin platforma „Învățare Continuă”. Personalul medical a participat la traininguri bazate pe competențe, cum ar fi Suportul Vital de Bază, administrarea medicamentelor, proceduri de terapie intensivă și recoltarea probelor biologice. În completarea acestora, medicii s-au implicat în parcursuri specializate prin

Formarea și dezvoltarea competențelor

Acțiuni privind formarea și dezvoltarea competențelor

Surgical Training Institute, găzduit de Regina Maria, a câștigat recunoaștere națională și internațională ca un centru de prim rang pentru educația medicală în chirurgia minim-invazivă și robotică. Institutul folosește tehnologii avansate de simulare pentru a pregăti chirurghi din întreaga Europă pentru proceduri complexe. Acest lucru contribuie direct la obiectivul nostru de a îmbunătăți rezultatele pentru pacienți prin training medical practic, de înaltă fidelitate

Pentru personalul nou angajat de la recepție și cel care interacționează cu pacienții, Academia pentru Experiența Clienților și Pacienților a oferit training de integrare și specific rolului, asigurând alinierea cu procedurile operaționale și standardele de interacțiune cu pacienții. În cadrul tuturor programelor de training, participarea angajaților este urmărită și evaluată, iar feedback-ul este folosit pentru a îmbunătăți ciclurile viitoare de învățare.

sti

Ținte privind formarea și dezvoltarea competențelor

Până la sfârșitul anului 2025, Regina Maria își propune ca cel puțin 50% dintre angajații din roluri medicale participă la cel puțin un curs de training special conceput pentru echipele medicale. Aceste sesiuni vor acoperi competențe clinice, siguranța pacienților sau protocoale specializate relevante pentru domeniul lor de activitate.

Ne propunem ca peste 60% dintre angajații cu responsabilități de interacțiune directă cu pacienții, inclusiv cei din rolurile de Contact Center și Recepție, să finalizeze programe de training structurate axate pe comunicare și competențe soft, sprijinind experiențe mai bune pentru pacienți și o livrare mai eficientă a serviciilor.

Măsuri împotriva violenței și a hărțuirii la locul de muncă

Măsuri împotriva violenței și a hărțuirii - Managementul impacturilor, riscurilor și oportunităților

Avem implementat un sistem de avertizare de integritate (whistleblowing) (aliniat cu procedura UE privind avertizorii de integritate), iar toate plângerile de hărțuire, discriminare sau intimidare (bullying) sunt gestionate confidențial. Problemele pot fi raportate anonim printr-un e-mail desemnat, iar durata maximă pentru găsirea unei soluții este de 45 de zile.

IRO	TIP	LANȚ VALORIC	ORIZONT DE TIMP	DESCRIERE	POLITICI AFERENTE
Plângeri de hărțuire	Impact pozitiv real	Operațiuni proprii	Termen lung	Membrii desemnați ai personalului gestionează confidențial plângerile de hărțuire.	Politica Anti-hărțuire și Anti-discriminare la Locul de Muncă



Măsuri împotriva violenței și a hărțuirii la locul de muncă

Politici privind hărțuirea și violența la locul de muncă

Numele politicii: Politica Anti-hărțuire și Anti-discriminare la Locul de Muncă

Politica **Anti-hărțuire și Anti-discriminare** stabilește principii clare pentru a asigura un mediu de lucru sigur și respectuos, liber de orice formă de discriminare sau hărțuire. Politica impune o abordare de toleranță zero față de discriminare, hărțuire și intimidare (bullying). Politica este concepută pentru a proteja angajații și pentru a asigura conformitatea cu legislația muncii din România și cu cele mai bune practici internaționale. În cadrul politicii, „discriminarea directă” și „discriminarea indirectă” sunt definite ca fiind bazate pe sex, orientare sexuală, caracteristici genetice, vârstă, apartenență națională, rasă, culoare, etnie, religie, opinie politică, origine socială, dizabilitate, situație sau responsabilități familiale, apartenență sau activitate sindicală, printre altele.

Un comitet de investigație desemnat este responsabil pentru revizuirea și soluționarea plângerilor, asigurarea conformității cu politica și implementarea măsurilor corective. Comitetul are trei membri și semnează un acord de confidențialitate în conformitate cu Legea 53/2003 „Codul Muncii”.

Conținut cheie: responsabilitățile angajaților, managerilor și departamentului de HR în prevenirea și abordarea acestor probleme, definiții clare ale diferitelor forme de hărțuire și discriminare, proceduri pentru raportarea incidentelor și acțiuni disciplinare și sancțiuni pentru încălcări.

Domeniu de aplicare: toți angajații din toate locațiile de lucru, extinzându-se la angajații delegați sau detașați, stagiați, lucrători temporari, furnizori de servicii și parteneri de afaceri care interacționează cu angajații din cadrul Regina Maria

Lanț valoric: operațiuni proprii, cu impact indirect asupra părților interesate externe din amonte și din aval

Nivelul cel mai înalt responsabil: Director de HR și CEO

Disponibilitate: intern, pe platforma noastră de politici, pentru toți angajații

Standarde terțe: Codul Muncii din România, Legea 53/2003, Codul Penal, Ordonanța nr. 137/2000 privind discriminarea, Legea 167/2020, Legea 202/2002, Legea 178/2018 și H.G. 262/2019.

Ultima actualizare: Aprilie 2024



Măsuri împotriva violenței și a hărțuirii la locul de muncă

Acțiuni privind hărțuirea și violența la locul de muncă

În 2024, am înregistrat patru plângeri legate de hărțuire sau discriminare prin acest sistem, comparativ cu cinci în 2023. Toate cazurile au fost investigate și soluționate fără escaladare la autorități externe sau penalități rezultate. Deși numărul de raportări rămâne scăzut, recunoaștem că acest lucru poate indica o subraportare sau o încredere limitată în confidențialitatea și eficacitatea procesului. Pentru a consolida acțiunile preventive, explorăm modalități de a extinde conștientizarea drepturilor angajaților și de a cultiva o cultură în care raportarea abaterilor este sigură și sprijinită

În 2024, Regina Maria a înregistrat patru plângeri interne, legate de hărțuire sau discriminare, cu două mai puțin ca în 2023.

În paralel, integrăm principiile respectului la locul de muncă și anti-discriminare în inițiativele mai largi de implicare și bunăstare a angajaților.

Ținte privind hărțuirea și violența la locul de muncă

- » Până la sfârșitul anului 2026, Regina Maria își propune să livreze o serie recurentă de ateliere de conștientizare anti-discriminare și anti-hărțuire în toate facilitățile, cu cel puțin 50% dintre angajați participând anual la un modul de training. Conținutul se va concentra pe modul de a recunoaște, preveni și raporta comportamentele neadecvate și va fi adaptat la riscurile și responsabilitățile specifice rolului.
- » Pentru a spori încrederea în confidențialitatea și integritatea mecanismelor noastre de raportare a hărțuirii, vom implementa o campanie de comunicare internă până la sfârșitul anului 2026 pentru a clarifica modul în care funcționează procesul de investigație, cine este implicat și ce garanții sunt în vigoare pentru a proteja anonimatul și securitatea celor care depun plângeri.

Disponibilitatea, atragerea și retenția talentelor

Disponibilitatea, atragerea și retenția talentelor – Managementul impacturilor, riscurilor și oportunităților

IRO	TIP	LANȚ VALORIC	ORIZONT DE TIMP	DESCRIERE	POLITICI AFERENTE
Beneficiile angajaților	Impact pozitiv real	Operațiuni proprii	Termen lung	Oferind beneficii incluzive încă de la angajare și recunoscând loialitatea angajaților prin recompense semnificative, Regina Maria sporește satisfacția, retenția și atractivitatea brandului, asigurând o forță de muncă robustă și angajată.	Manualul de Management al Compensațiilor și Beneficiilor, Strategia de Employer Branding

Retenția și atragerea talentelor sunt priorități cheie în cadrul Regina Maria, asigurând o forță de muncă calificată, implicată și motivată. Pentru a atinge acest obiectiv, compania a dezvoltat un cadru structurat de compensații și beneficii care oferă stimulente financiare și non-financiare menite să promoveze angajamentul pe termen lung al angajaților. Manualul de Management al Compensațiilor și Beneficiilor stabilește fundamentul pentru structurile salariale, beneficii și recompense, aliniindu-se la cele mai bune practici și la reperele din industrie. Manualul stabilește politici clare privind

revizuirile salariale, bonusurile, concediul plătit și sprijinul social, asigurând că angajații se simt valoroși și în siguranță în rolurile lor. Programul de beneficii al Regina Maria include servicii medicale, zile de concediu suplimentare, asistență financiară pentru circumstanțe speciale și stimulente pe termen lung pentru loialitate și performanță. Compania actualizează periodic aceste programe pentru a reflecta condițiile de piață și așteptările angajaților, consolidându-și poziția de angajator preferat în sectorul medical.

Disponibilitatea, atragerea și retenția talentelor

Politici privind disponibilitatea, atragerea și retenția talentelor

Numele politicii: Manualul de Management al Compensațiilor și Beneficiilor

Conținut cheie privind beneficiile angajaților:

Politica definește **stimulentele de loialitate**. Angajații care rămân în cadrul Regina Maria pentru perioade extinse primesc beneficii progresive, inclusiv zile de concediu suplimentare și recompense financiare. Angajații cu o vechime de cinci ani primesc o zi suplimentară de concediu anual, numărul crescând cu fiecare perioadă suplimentară de cinci ani.

Beneficiile medicale. Toți angajații au acces la servicii medicale private, inclusiv controale de rutină, consultații de specialitate și tratamente medicale cu reducere. Beneficiile suplimentare se extind și la familiile angajaților, în funcție de vechime și tipul de contract.

Asistența socială și sprijinul financiar. Angajații care se confruntă cu provocări personale, cum ar fi afecțiuni medicale grave sau urgențe familiale, pot primi sprijin financiar de la companie. Sunt disponibile alocații speciale pentru căsătorie, naștere și deces.

Concedii plătite suplimentare. Angajații au dreptul la diverse tipuri de concedii plătite dincolo de cerințele legale, inclusiv concediu pentru circumstanțe personale deosebite, concediu de studii și zile de odihnă suplimentare pentru angajații cu vechime.

Aranjamentele de muncă flexibile. Pentru angajații eligibili, sunt disponibile programe de lucru flexibile și modele de lucru hibride, în special pentru rolurile administrative care nu necesită interacțiune directă cu pacienții.

Pentru detalii suplimentare, vă rugăm să consultați Manualul de Management al Compensațiilor și Beneficiilor.



Disponibilitatea, atragerea și retenția talentelor

Politici privind disponibilitatea, atragerea și retenția talentelor

Numele politicii: Strategia de Employer Branding

Conținut cheie privind disponibilitatea și atragerea talentelor:

Campanii de vizibilitate, prin implementarea continuă a proiectelor interne și externe pentru a consolida brandul de angajator, inclusiv campania „Medicina extraordinară începe cu tine”.

Inițiative aniversare, prin promovarea aniversării 30 de ani Regina Maria pentru a construi încrederea publicului și interesul candidaților.

Parteneriatele universitare, prin colaborări cu facultăți și școli postliceale medicale pentru a îmbunătăți canalele de recrutare timpurie.

Valorile de sustenabilitate, prin alinierea brandului de angajator la valorile de sustenabilitate și la narativele DEI (Diversitate, Echitate și Incluziune) pentru a atrage candidați motivați de valori.

Domeniu de aplicare: Toate entitățile din cadrul grupului Regina Maria

Lanț valoric: Operațiuni proprii

Most senior level accountable: Director de HR, sprijinit de CEO și echipele de Comunicare

Disponibilitate: Intern, pe platforma noastră de politici, pentru toți angajații

Standarde terțe: Evaluat comparativ cu standardele Top Employer și cu cele mai bune practici locale de recrutare

Ultima actualizare: Ianuarie 2024



Disponibilitatea, atragerea și retenția talentelor

Acțiuni privind disponibilitatea, atragerea și retenția talentelor

Pe parcursul anului 2024, am continuat să oferim un program cuprinzător de beneficii, adaptat nevoilor diverse ale forței noastre de muncă. Angajații beneficiază de servicii medicale private, opțiuni de lucru flexibile, asistență financiară pentru evenimente de viață semnificative și drepturi la concedii suplimentare legate de vechime și rol. Beneficiile medicale se extind și la membrii familiei, în funcție de tipul de contract și vechime. Pentru a sprijini angajații în circumstanțe dificile, oferim asistență socială ținută și sprijin financiar personalizat.

Pentru a susține vizibilitatea și atractivitatea organizațională în rândul potențialilor candidați, strategia noastră de HR include promovarea activă a ofertei noastre de beneficii și a propunerii de valoare ca angajator în timpul procesului de recrutare. Evaluăm continuu relevanța și competitivitatea acestor oferte prin studii de benchmarking, feedback de la angajați și revizuiți interne periodice.

În 2024, am implementat multiple proiecte în cadrul Strategiei noastre de Employer Branding, aliniate la pilonul ATRAGERE al cadrului de HR. Una dintre campaniile emblematice, „Medicina extraordinară începe cu tine”, a fost implementată intern și extern pentru a consolida poziționarea Regina Maria ca angajator preferat în sectorul medical. Campania a subliniat valori precum empatia, profesionalismul și inovația, toate fiind centrale promisiunii noastre de servicii și experienței angajaților. Pentru a marca aniversarea noastră de 30 de ani, au fost lansate inițiative dedicate de comunicare și implicare pentru a consolida mândria apartenenței și continuitatea instituțională. Aceste eforturi au inclus povești despre creșterea în carieră, mărturii de la personalul cu

vechime și vizibilitate online pe canalele de recrutare. În paralel, echipele noastre au dezvoltat un plan de colaborare pe termen lung cu universitățile medicale și de sănătate, contribuind la dezvoltarea timpurie a canalelor de talente și la consolidarea legăturilor cu profesioniștii emergenți.

Ținte privind disponibilitatea, atragerea și retenția talentelor

Până la sfârșitul anului 2025, Regina Maria își propune să implementeze 100% din acțiunile conturate în Strategia și Planul de Acțiune anual de Employer Branding, asigurând execuția completă a inițiativelor planificate de vizibilitate, atragere și implicare.

Indicatori privind forța de muncă proprie

ANGAJAȚI (head count)	2023		2024		Variație	
	F	B	F	B	F	B
Număr total pe gen	5.310	1.005	5.695	1.078	7,25%	7,26%
Procent pe gen	84%	16%	84%	16%	-	-
Număr total de angajați	6.315		6.773		7,25%	

Toate datele despre angajați sunt prezentate ca număr de persoane la sfârșitul anului 2023, respectiv 2024. Angajații prezentați sunt doar cei care au un contract de muncă cu Regina Maria, și toți sunt angajați în România.

TIP DE CONTRACT (număr de angajați)	2023		2024		Variație	
	F	B	F	B	F	B
Perioadă nedeterminată	5.262	997	5.616	1.064	6,73%	6,72%
Perioadă determinată	48	8	79	14	64,58%	75,00%
Procent angajați pe contract nedeterminat	99,11%		98,63%		-0,49%	
TIP DE CONTRACT (număr de angajați)						
	F	B	F	B	F	B
Full time	4.710	876	5.139	948	9,11%	8,22%
Part time	600	129	556	130	-7,33%	0,78%

Angajații noștri temporari (perioadă determinată) sunt cei care la sfârșitul anului se aflau în perioada de probă de trei până la șase luni.

Indicatori privind forța de muncă proprie

DISTRIBUȚIA PE VÂRSTĂ (head count)	2023		2024		Variație	
	F	B	F	B	F	B
Sub 30	1.482	261	1.718	302	15,92%	15,71%
De la 30 la 50 (inclusiv)	3.076	569	3,214	597	4,49%	4,92%
Peste 50	753	174	763	179	1,33%	2,87%

ANGAJAȚI CU DIZABILITĂȚI (head count)	2023		2024		Variație	
	F	B	F	B	F	B
Angajați	29	11	37	15	27,59%	36,36%

O persoană cu dizabilități este o persoană care, conform unui certificat, are deficiențe fizice, mintale, intelectuale sau senzoriale pe termen lung, care necesită evaluare anuală și încadrare într-un grad de handicap. Cu toate acestea, nu și-au pierdut capacitatea de muncă și sunt evaluați ca fiind apți pentru sarcinile îndeplinite în postul deținut.

LUCRĂTORI NESALARIAȚI (număr pe tip de contract)	2023	2024	Variație
Persoane fizice autorizate	7	7	0%
Firme	1.034	1.276	23,40%
Contracte de colaborare	1.686	1.890	12,10%
Total	2.727	3.173	16,35%

Indicatori privind forța de muncă proprie

TRAINING ȘI EVALUAREA PERFORMANȚEI	2023		2024		Variație	
	F	B	F	B	F	B
Total ore de training pe gen	28.219	4.172	67.451	8.619	139,03%	106,57%
Ore medii de training pe gen	5,31	4,15	11,84	8,00	122,87%	92,58%
Ore medii de training pe an	5,13		11,23		118,91%	
Evaluări ale performanței pe gen	3.471	657	3.667	656	5,65%	-0,15%
Procent de angajați care au participat la evaluări	65%	65%	64%	61%	-1,50%	-6,91%
Media evaluărilor de performanță pe an	0,65		0,64		-1,54%	

SĂNĂTATE ȘI SIGURANȚĂ	2023		2024		Variație	
Număr total de accidente de muncă	24		44		83,33%	
Număr total de cazuri de îmbolnăvire profesională	0		0		0%	
Număr total de decese	0		0		0%	
Zile pierdute ca urmare a accidentelor	119		336		182,35%	

Zilele pierdute ca urmare a accidentelor reprezintă totalul zilelor calendaristice de concediu medical pentru accidente de muncă. Zilele calendaristice includ weekendurile și sărbătorile legale. Toate accidentele de muncă care au avut loc în perioadele de raportare au vizat doar angajații.

CONCEDIU DE CREȘTERE AL COPILULUI	2023		2024		Variație	
	F	B	F	B	F	B
Angajați care au luat concediu parental, pe gen	267	1	273	8	2,25%	700,00%
Total angajați care au luat concediu parental	268		281		4,85%	

Toți angajații care au solicitat concediu parental în anii de raportare au primit acest beneficiu.

Indicatori privind forța de muncă proprie

	2023		2024		Variation	
	F	B	F	B	F	B
DIFERENȚA DE REMUNERARE						
Salariu mediu brut (RON)	7.863,8	9.674,5	8.579	10.426	9,09%	7,77%
Diferența de remunerare între femei și bărbați	18,72%		17,72%		-5,35%	

Salariul brut nu include bonusurile. Toate informațiile sunt prezentate în Lei românești.

DIVERSITATEA LA NIVEL DE MANAGEMENT	2024	
	F	B
Consiliul de Administrație, pe gen	1	5
Vârsta medie a membrilor Consiliului de Administrație	52	
Vechimea medie a membrilor Consiliului de Administrație (ani)	7,6	
Top Management, pe gen	12	5
Top Management, vârstă medie	49	

Social S2 – Lucrătorii din lanțul valoric

Impacturi, riscuri și oportunități materiale și interacțiunea acestora cu strategia și modelul de afaceri

În contextul lucrătorilor din lanțul valoric, Regina Maria a identificat mai multe impacturi pozitive potențiale și oportunități care pot apărea din intervenții ținute și îmbunătățiri ale practicilor de achiziții. Acestea includ capacitatea de a contribui la salarii adecvate în organizațiile furnizorilor prin implementarea unor acorduri de preț echitabile, promovarea egalității de gen prin programe de diversitate a furnizorilor și promovarea protecției copilului prin solicitarea ca furnizorii să interzică în mod explicit munca forțată și munca copiilor. În plus, considerăm inițiativele de wellness corporate ca un potențial vector pentru colaborarea strategică cu alte afaceri, consolidând atât prezența noastră comunitară, cât și reputația noastră.

Aceste impacturi au fost identificate prin analiza politicilor interne și a așteptărilor părților interesate, inclusiv cele definite în Politica noastră privind Drepturile Omului și în procedurile de achiziții. Cu toate acestea, integrarea acestor domenii de impact în cadrele noastre strategice și de achiziții de bază este încă în curs de desfășurare. La acest stadiu, aceste oportunități nu au fost încă integrate formal în modelul nostru de afaceri sau în criteriile de evaluare a achizițiilor.

Procese de implicare a lucrătorilor din lanțul valoric cu privire la impacturi

În prezent, Regina Maria nu are un mecanism formal dedicat pentru implicarea directă a lucrătorilor din lanțul valoric în ceea ce privește impacturile

legate de sustenabilitate. Procesele existente de evaluare a furnizorilor se concentrează pe performanță, conformitatea contractuală și cerințele legale, așa cum sunt conturate în politica noastră de achiziții. Deși aceste procese implică comunicarea cu managementul furnizorilor, ele nu se extind în prezent la consultarea cu sau la feedback-ul de la lucrătorii angajați de furnizorii sau contractorii noștri. Viitorul Cod de Conduită pentru Furnizori va introduce așteptări ca furnizorii să mențină mecanisme accesibile de sesizare a problemelor pentru angajații lor și să faciliteze dialogul privind condițiile etice și sociale. Codul va promova, de asemenea, alinierea la standardele conturate în Politica noastră privind Drepturile Omului și va necesita o recunoaștere formală din partea furnizorilor ca parte a procesului contractual.

Procese de remediere a impacturilor negative și canale prin care lucrătorii din lanțul valoric pot ridica probleme

Regina Maria nu a stabilit încă un mecanism specific de remediere pentru ca lucrătorii din lanțul valoric să ridice probleme sau să raporteze impacturi sociale negative. Abordarea noastră actuală de gestionare a incidentelor și a neconformităților se concentrează pe personalul intern, așa cum este descris în Procedura de Raportare a Incidentelor și Analiză a Cauzelor Rădăcină. Acest sistem nu se extinde la lucrătorii terți sau la cei angajați de furnizorii noștri. Până când astfel de cerințe contractuale vor fi formalizate prin viitorul nostru Cod de Conduită pentru Furnizori și procedurile de monitorizare vor fi în vigoare, toți lucrătorii din lanțul valoric pot adresa problemele din companiile lor folosind e-mailul nostru pentru avertizări de integritate: integritate@reginamaria.ro.

Impacturi, riscuri și oportunități materiale

Managementul impacturilor, riscurilor și oportunităților

Pentru a consolida alinierea la standardele Sociale și de Guvernanță și pentru a aborda lacunele actuale ale politicilor legate de lucrătorii din lanțul valoric, Regina Maria va iniția dezvoltarea unui Cod de Conduită pentru Furnizori. Acest document va oficializa așteptările noastre privind practicile etice, sociale și de muncă în rândul furnizorilor noștri și va reflecta angajamentul nostru de a asigura respectarea drepturilor omului, a corectitudinii și a standardelor incluzive de-a lungul întregului nostru lanț valoric. Planul de acțiune descris mai jos este structurat în conformitate cu fundamentele la nivel de politică și

măsurile la nivel de implementare, iar progresul său va fi raportat transparent în prezentările noastre de informații CSRD, sub standardele ESRS relevante. Fundamentul acestei inițiative este ancorat în angajamentele noastre existente, în special cele conturate în Politica privind Drepturile Omului, care interzice munca copiilor, munca forțată și discriminarea, și afirmă aderarea noastră la standardele internaționale de muncă. În plus, procedurile noastre de achiziții stabilesc cerințe clare pentru conformitatea legală și monitorizarea performanței, dar acestea nu includ încă clauze specifice care să abordeze condițiile sociale sau de muncă. Codul de Conduită pentru Furnizori va servi ca o extensie necesară a acestor cadre.

IRO	TIP	LANȚ VALORIC	ORIZONT DE TIMP	DESCRIERE	POLITICI AFERENTE
Acorduri de preț echitabile	Impact pozitiv potențial	În amonte, în aval	Termen mediu	Furnizorul poate asigura acorduri de preț echitabile cu furnizorii, care să le permită acestora să plătească salarii decente lucrătorilor lor.	-
Programe de diversitate a furnizorilor	Impact pozitiv potențial	În amonte, în aval	Termen mediu	Prin implementarea unor programe de diversitate a furnizorilor, furnizorul poate stimula practici de angajare incluzive și de plată echitabilă.	-
Managementul drepturilor omului pentru furnizori	Impact pozitiv potențial	În amonte, în aval	Termen mediu	Regina Maria poate include în contractele cu furnizorii politici stricte anti-muncă a copiilor și anti-muncă forțată, precum și mecanisme de monitorizare.	-
Programe de wellness corporate	Oportunitate	În amonte, operațiuni proprii, în aval	Termen lung	Programele de wellness corporate construiesc parteneriate cu mediul de afaceri, consolidând implicarea comunitară și reputația Regina Maria.	-

Impacturi, riscuri și oportunități materiale

Acțiuni pentru lucrătorii din lanțul valoric

Vom începe cu o fază de definire a politicii pentru a evalua comparativ cele mai bune practici internaționale și europene, inclusiv Principiile ONU privind afacerile și drepturile omului, Convențiile fundamentale ale OIM și Liniile directe ale OCDE pentru întreprinderile multinaționale. Acest proces va ghida redactarea Codului nostru de Conduită pentru Furnizori, care va fi structurat în jurul unor principii de bază, cum ar fi interzicerea muncii copiilor și a muncii forțate, respectul pentru diversitate și tratament egal, sănătatea și siguranța ocupațională, libertatea de asociere, program de lucru echitabil și salarii adecvate. Proiectul va fi dezvoltat și validat intern de un grup de lucru inter-funcțional coordonat de departamentele noastre de Achiziții, HR și Sustenabilitate. Codul va fi, de asemenea, revizuit pentru a asigura compatibilitatea cu Codul nostru de Etică și Politica Anticorupție. Această fază va asigura că noile prevederi sunt fezabile din punct de vedere operațional și solide din punct de vedere juridic în cadrul sistemelor noastre existente de management al contractelor.

După aprobarea internă, vom începe integrarea Codului de Conduită pentru Furnizori în operațiunile noastre de achiziții. Acest lucru va include actualizarea criteriilor de selecție și evaluare a furnizorilor, revizuirea modelelor de contract pentru a include referiri la cod și încorporarea mecanismelor de monitorizare a conformității în procesul de management al furnizorilor. Pentru a însoți această implementare, vom lansa o campanie de comunicare către furnizori pentru a introduce codul și implicațiile sale. Toți furnizorii actuali și potențiali vor trebui să recunoască formal prevederile sale ca o condiție prealabilă pentru colaborarea continuă sau viitoare.

Recunoscând diversitatea bazei noastre de furnizori, vom aplica o strategie de implementare eșalonată și vom oferi îndrumări suplimentare partenerilor critici sau mai mici care ar putea avea nevoie de sprijin în alinierea la aceste noi standarde.

În final, vom implementa un proces formal de evaluare și îmbunătățire continuă. Acesta se va baza pe cadrul nostru de audit intern și va utiliza instrumentele de monitorizare a calității existente, inclusiv Power BI și aplicațiile interne de raportare. Aderența furnizorilor la cod va fi evaluată în timpul evaluării și ori de câte ori este necesar. Această inițiativă reprezintă un pas cheie în extinderea angajamentelor noastre de sustenabilitate de-a lungul lanțului valoric, iar progresul va fi prezentat transparent în raportul nostru de sustenabilitate din 2025.



Social S3 – Comunitățile afectate

În strategia noastră de CSR, prioritizăm inițiativele destinate copiilor, care reprezintă 90% din focusul nostru, în special în comunitățile din afara zonelor urbane. Deși nu există politici sau declarații explicite, eforturile companiei sunt ghidate de ținte acționabile și inițiative tangibile, menite să abordeze aceste provocări și să ofere acces echitabil la îngrijiri medicale în întreaga țară. Am continuat programul Caravana Medicală, dezvoltat în parteneriat cu două ONG-uri, prin care am oferit servicii medicale gratuite sutelor de copii din comunități vulnerabile, majoritatea dintre ei nefiind examinați niciodată de un medic. În 2024, am ajuns la peste 600 de copii din șase comunități din România, oferindu-le îngrijiri pediatrice și de endocrinologie.

Regina Maria evită acțiunile care ar putea perturba comunitățile locale, cum ar fi dislocarea persoanelor pentru a stabili facilități medicale. Singurul impact negativ potențial ar putea proveni din deschiderea punctelor de recoltare a probelor de sânge la parterul clădirilor rezidențiale, dar acest lucru este gestionat cu atenție pentru a minimiza interferența cu comunitatea locală și nu a fost considerat material în timpul evaluării noastre.

Procese de implicare a comunităților afectate cu privire la impacturi

Regina Maria se implică în comunitățile afectate, în special în grupurile vulnerabile, în principal prin parteneriate cu ONG-uri. Atunci când implicarea se face în comunități fără conexiuni stabilite cu ONG-uri, procesul este mai dificil. Pentru comunitățile generale, compania utilizează multiple canale de comunicare, inclusiv e-mail, social media, aplicații și participarea la grupuri de Facebook.

Colaborăm cu mai multe ONG-uri, precum Asociația Casa Bună, Teach for Romania și Junior Achievement, pentru proiecte și inițiative pe termen lung.

CEO-ul și Echipa de Sustenabilitate sunt responsabili pentru a decide cu ce ONG-uri să colaborăm și pentru a aproba proiectele aferente pe o bază anuală. În cursul anului 2024, am oferit sponsorizări financiare și în natură către ONG-uri în valoare de peste 1 milion de euro.

Cel mai mare proiect al nostru este Carvana Medicală, dezvoltat în colaborare cu ONG-uri. Se organizează întâlniri periodice pentru a identifica nevoile comunității, ONG-urile oferind perspective asupra comunităților care ar trebui prioritizate.

Odată ce nevoile sunt identificate și aprobate, lucrăm îndeaproape cu punctele de contact din comunitate pentru a explica inițiativa și pentru a ne asigura că cerințele legale și operaționale sunt îndeplinite. Nivelurile ridicate de implicare între companie și aceste contacte sunt esențiale pentru succesul proiectului. CEO-ul joacă un rol pivotal în aceste eforturi, conducând deciziile de investiții și asigurând alinierea la țintele anuale, cum ar fi numărul de locații vizate, alocările bugetare și anvergura inițiativelor. Echipa de Sustenabilitate implementează procesele de implicare și menține parteneriatele. Eficacitatea este evaluată pe baza țintelor anuale pentru locații, buget și persoane afectate, precum și pe baza feedback-ului de la ONG-uri și reprezentanții comunității.

Drepturile economice, sociale și culturale ale comunităților

Procese de remediere a impacturilor negative și canale prin care comunitățile afectate pot ridica probleme

Toate comunitățile pot ridica probleme cu privire la impacturile noastre negative potențiale prin sistemul nostru de feedback, care este deschis oricărei persoane și este ușor accesibil prin pagina de suport a site-ului nostru web cu un formular de feedback, o adresă de e-mail (feedback@reginamaria.ro), o funcție de feedback în aplicația mobilă, mesagerie privată pe rețelele sociale și un call center cu o echipă dedicată. Problemele grave implică mai multe părți interesate pentru soluționare. Tot feedback-ul primit prin aceste canale este înregistrat, urmărit și abordat de Echipa de Experiență a Clientului, iar dacă o problemă nu poate fi rezolvată la acest nivel, este escaladată către un superior.

Drepturile economice, sociale și culturale ale comunităților – Managementul impacturilor, riscurilor și oportunităților

IRO	TIP	LANȚ VALORIC	ORIZONT DE TIMP	DESCRIERE	POLITICI AFERENTE
Academii de training, colaborare cu ONG-uri și retenția forței de muncă	Impact pozitiv real	Operațiuni proprii, în aval	Termen lung	Oferind academii de training, colaborând cu ONG-uri și investind în retenția forței de muncă, Regina Maria consolidează economiile locale, extinde oportunitățile de carieră, asigură acces fiabil la sănătate și răspunde eficient nevoilor grupurilor marginalizate, contribuind la comunități mai incluzive și mai reziliente.	Procedura de Training, Academia pentru Experiența Clienților și Pacienților, Manualul de Management al Compensațiilor și Beneficiilor
Training de abilități interpersonale pentru personal	Impact pozitiv potențial	Operațiuni proprii	Termen mediu	Asigurarea că personalul medical este sensibil la nevoile culturale ale comunităților afectate – necesitatea de a forma „abilități interpersonale” (people skills).	Academia pentru Experiența Clienților și Pacienților, Politica Anti-discriminare și Anti-hărțuire

Drepturile economice, sociale și culturale ale comunităților

Regina Maria contribuie la calitatea pe termen lung a asistenței medicale prin formarea continuă a personalului și prin asigurarea retenției acestuia prin compensații bazate pe performanță. Procedura de Training oferă un cadru standardizat pentru evaluarea nevoilor de training, dezvoltarea unui plan anual de dezvoltare profesională și facilitarea oportunităților de învățare atât interne, cât și externe. Comunicarea respectuoasă și profesionalismul sunt așteptări de bază pentru tot personalul care interacționează cu pacienții, iar Procedura Academiei pentru Experiența Clienților și Pacienților asigură integrarea noilor Specialiști Recepție Pacienți. Aceasta se concentrează pe cunoștințe tehnice și procedurale, abilități de comunicare și competențe specifice rolului. Cursanții sunt evaluați prin teste structurate și evaluări ale managerilor. Pentru a reține personalul, Regina Maria folosește un sistem de salarizare structurat, definit în Manualul de Management al Compensațiilor și Beneficiilor, care include revizuii salariale anuale bazate pe performanță, bonusuri de recunoaștere și intervale salariale standardizate pe categorii de posturi. Aceste măsuri ajută la asigurarea continuității în furnizarea serviciilor și consolidează capacitatea companiei de a răspunde nevoilor pe termen lung în domeniul sănătății.

Aceste practici sunt consolidate de Politica privind Drepturile Omului a Regina Maria, care afirmă angajamentul companiei față de egalitate, nediscriminare și tratamentul corect al tuturor pacienților și angajaților. În plus, Politica Anti-discriminare și Anti-hărțuire stabilește definiții pentru discriminare, conturează responsabilitățile preventive pentru manageri și include proceduri pentru raportarea și soluționarea plângerilor atât în contexte legate de angajați, cât și de pacienți. Deși nu avem politici care să abordeze în mod specific colaborarea noastră cu ONG-urile, suntem în parteneriat constant pentru a genera impacturi pozitive în comunitățile din România.

Politici privind drepturile economice, sociale și culturale ale comunităților

Numele politicii: Procedura de Training

Conținut cheie privind drepturile economice, sociale și culturale ale comunităților:

Definește ciclul de planificare a trainingului, identifică nevoile anuale de dezvoltare și reglementează accesul la resurse de învățare atât interne, cât și externe. Include reguli privind eligibilitatea, aprobările și creșterea profesională legată de performanță. Pentru detalii suplimentare, vă rugăm să consultați Procedura de Training.



Drepturile economice, sociale și culturale ale comunităților

Numele politicii: Academia pentru Experiența Clienților și Pacienților

Academia pentru Experiența Clienților și Pacienților stabilește un cadru structurat pentru formarea noilor angajați pentru postul de specialist recepție pacienți. Obiectivele sale principale sunt de a asigura că angajații dobândesc cunoștințele necesare pentru a-și îndeplini rolurile în mod eficient, se aliniază la politicile și valorile companiei și livrează interacțiuni de înaltă calitate cu pacienții. Politica conturează procesele de recrutare, integrare, training și evaluare, cu un accent pe abilitățile de comunicare, respectarea procedurilor și competența tehnică. Monitorizarea se realizează prin evaluări structurate, inclusiv teste teoretice, evaluări practice și observații ale managerilor.

Conținut cheie privind drepturile economice, sociale și culturale ale comunităților:

Integrare și training tehnic pentru noii angajați de la recepție, acoperind comunicarea, gestionarea documentelor și procedurile operaționale. Include multiple evaluări și o structură de program de 3 săptămâni, module de abilități soft axate pe comunicarea cu pacienții, empatie și gestionarea interacțiunilor dificile. Face parte dintr-un cadru mai larg de integrare pentru personalul non-medical.

Domeniu de aplicare: specialiști recepție pacienți care lucrează în policlinici, divizii de imagistică și puncte de recoltare din București

Lanț valoric: operațiuni proprii

Nivelul cel mai înalt responsabil: Directorul de HR

Disponibilitatea: intern, pe platforma noastră de politici, pentru toți angajații

Ultima actualizare: Ianuarie 2024

Numele politicii: Politica Anti-discriminare și Anti-hărțuire

Conținut cheie privind drepturile economice, sociale și culturale ale comunităților:

Interzice conduita discriminatorie bazată pe caracteristici protejate (sex, etnie, vârstă, religie, dizabilitate etc.); include proceduri de raportare și remediere. Pentru detalii suplimentare, vă rugăm să consultați Politica Anti-discriminare și Anti-hărțuire.



Drepturile economice, sociale și culturale ale comunităților

Acțiuni privind drepturile economice, sociale și culturale ale comunităților

Trainingul personalului este un factor cheie al acestui impact. Prin Strategia noastră de Dezvoltare Personală, identificăm sistematic nevoile de învățare și oferim oportunități de dezvoltare structurate atât pentru personalul medical, cât și pentru cel administrativ. În 2024, am continuat să implementăm programe de training axate pe abilități clinice, standarde operaționale și abilități soft precum empatia, comunicarea și managementul conflictelor. Aceste sesiuni sunt critice pentru îmbunătățirea experienței pacientului și pentru a ne asigura că echipele noastre sunt pregătite să răspundă cu sensibilitate la nevoile tuturor persoanelor, inclusiv a celor din comunități subreprezentate sau marginalizate.

Academia pentru Experiența Clienților și Pacienților joacă un rol vital în acest efort, oferind training de integrare ținut pentru noii specialiști recepție pacienți. Aceste programe de training includ module despre comunicarea respectuoasă, conduita nediscriminatorie și gestionarea interacțiunilor complexe. Procesul de integrare este structurat și evaluat atât prin testare teoretică, cât și prin observare în timp real, asigurând consecvență în toate facilitățile noastre.

Deși nu avem încă o politică formală care să guverneze parteneriatele noastre cu ONG-urile, aceste colaborări rămân un vehicul important pentru a oferi beneficii comunitare. Ne implicăm regulat în acțiuni comune pentru a îmbunătăți accesul la servicii medicale pentru grupurile vulnerabile, inclusiv pentru copiii din zone defavorizate prin Caravana Medicală.

Ținte privind drepturile economice, sociale și culturale ale comunităților

Până în 2027, ne propunem să implementăm module de training de abilități interpersonale axate pe comunicarea cu comunitățile marginalizate și subreprezentate în toate unitățile de recepție și administrative din București, cu o extindere eşalonată la facilitățile naționale până în 2027.

De asemenea, intenționăm să oferim sesiuni de training pentru abilitatea de a comunica în situații dificile pentru cel puțin 50% din forța noastră de muncă din prima linie (Contact Center și Recepție) până în 2026.

Social S4 – Consumatorii și utilizatorii finali

Toți consumatorii și utilizatorii finali care ar putea fi afectați în mod material de serviciile Regina Maria sunt incluși în domeniul de aplicare al acestei prezentări de informații. Compania deservește o bază de clienți diversă și la nivel național prin policlinici, spitale, laboratoare, centre de imagistică și puncte de recoltare în întreaga Românie. Consumatorii afectați includ pacienți individuali (atât cu, cât și fără abonamente medicale), clienți corporativi și angajații acestora, precum și grupuri vulnerabile, cum ar fi rezidenții din mediul rural și pacienții cu acces limitat la medici specialiști. În cursul anului 2024, am avut 1.773.669 de pacienți unici și 13.000 de companii abonate la serviciile noastre.

Serviciile din cadrul Regina Maria sunt concentrate în România și, ca atare, toate impacturile materiale asupra consumatorilor și utilizatorilor finali au loc pe teritoriul național. Prin platformele sale digitale—cum ar fi aplicația mobilă Regina Maria—compania permite acces transparent la informații medicale, sprijinind luarea deciziilor informate și împuternicind pacienții să își gestioneze activ sănătatea. Această platformă este disponibilă tuturor pacienților și abonaților, asigurând o accesibilitate largă atât pentru utilizatorii din mediul urban, cât și pentru cei din mediul rural. În plus, campaniile de sănătate preventivă, practicile de marketing etice și modelele de abonament adaptate nevoilor individuale și corporative contribuie la reducerea inegalităților în domeniul sănătății. Regina Maria promovează o abordare centrată pe pacient, reflectată în cadrele de politici interne precum Regulamentul Intern, Codul de Etică și Politica Anti-hărțuire și Anti-discriminare, care subliniază claritatea în comunicarea cu pacientul, respectul și nediscriminarea în furnizarea serviciilor medicale.

Pacienții pot fi, de asemenea, afectați în timpul urgențelor de sănătate publică sau al întreruperilor de servicii. Regina Maria abordează astfel de scenarii prin Analiza Impactului asupra Afacerii (BIA), care identifică

focarele de boli infecțioase ca un risc cheie cu potențialul de a influența disponibilitatea serviciilor și încrederea părților interesate. Această strategie de pregătire asigură că operațiunile critice și serviciile destinate pacienților rămân reziliente în condiții nefavorabile.

Procese de implicare a consumatorilor și a utilizatorilor finali cu privire la impacturi

Regina Maria ia în considerare utilizatorii finali și clienții în strategia și modelul său de afaceri, cu un accent puternic pe experiența pacientului. Deciziile sunt luate având în vedere siguranța pacienților, calitatea serviciilor și experiența generală. Compania are două departamente cheie dedicate acestui scop: Divizia de Experiență a Pacienților și Clienților, care gestionează atât plângerile, cât și solicitările, și Echipa de Experiență a Clientului, axată pe gestionarea plângerilor. Există, de asemenea, un Departament de Conturi Corporate cu 10 angajați și un Departament de Calitate care colaborează cu Call Center-ul pentru a asigura îndeplinirea standardelor înalte. Call Center-ul gestionează aproximativ 250.000 de apeluri lunar, zilele de luni fiind cele mai aglomerate, înregistrând până la 17.000 de apeluri, și 10.000 în zilele de duminică. Angajații din aceste departamente au un impact direct asupra satisfacției și experienței clientului. Regina Maria urmează o procedură clară pentru gestionarea plângerilor, care include mai multe canale pentru feedback-ul pacienților: telefon, e-mail, formulare de feedback și sondaje de satisfacție trimise după fiecare vizită. Dacă evaluarea unui pacient este sub un anumit prag, se generează automat o plângere, iar pacientul este contactat pentru clarificări suplimentare. Compania pune accent pe satisfacția pacientului și aplică principii menite să prevină plângerile viitoare și să educe pacienții. Aceste măsuri se aliniază la principiile drepturilor omului și asigură că impacturile negative sunt abordate în mod eficient.

Impacturi, riscuri și oportunități materiale

Procese de remediere a impacturilor negative și canale prin care consumatorii și utilizatorii finali pot ridica probleme

Regina Maria dispune de procese eficiente pentru a remedia impacturile negative asupra consumatorilor și utilizatorilor finali. Avem o abordare structurată pentru a oferi remedii atunci când sunt identificate impacturi negative materiale, inclusiv monitorizarea unor indicatori cheie de performanță (KPI) precum promptitudinea, procentul de vizite la care medicii întârzie și procentul de rezultate ale analizelor de sânge trimise la timp. Canalele specifice prin care consumatorii pot ridica probleme includ carduri de feedback în locații și coduri QR la recepție, asigurându-se că clienții își pot exprima cu ușurință preocupările.

Comitetul de Management primește lunar feedback despre experiențele pacienților. Se organizează întâlniri recurente lunare cu Directorii, unde plângerile sunt discutate, clasificate și se elaborează planuri de acțiune pentru primele trei categorii de plângeri. Compania evaluează eficacitatea acestei implicări prin urmărirea scăderii numărului de plângeri și prin monitorizarea raportului dintre vizite și plângeri, inclusiv plângerile preluate din Net Promoter Score. Mai mult, se desfășoară un exercițiu de securitate cibernetică pentru a pregăti departamentul Call Centre pentru potențiale probleme, ajutând la asigurarea că feedback-ul și preocupările sunt abordate eficient.

Accesul la informații (de calitate) – Managementul impacturilor, riscurilor și oportunităților

IRO	TIP	LANȚ VALORIC	ORIZONT DE TIMP	DESCRIERE	POLITICI AFERENTE
Dosare medicale online, comunicare preventivă și informații de sănătate	Impact pozitiv real	Operații proprii, în aval	Termen lung	Oferind acces online la dosarele medicale, comunicări preventive personalizate și informații complete de sănătate, Regina Maria sporește transparența pentru pacienți, susține luarea deciziilor informate și, în final, consolidează încrederea.	Politica de Acces la Date Confidențiale, Politica privind Respectarea Drepturilor Pacientului

Accesul la informații (de calitate)

Regina Maria sprijină luarea deciziilor informate și responsabilizarea pacienților prin acces digital la dosarele medicale, comunicare privind asistența medicală preventivă și educație cuprinzătoare legată de sănătate. Asigurarea faptului că pacienții primesc informații transparente, corecte și la timp nu numai că îmbunătățește încrederea, dar sprijină și rezultate mai bune în materie de sănătate. Aceste practici sunt fundamentate pe angajamentul nostru față de protecția datelor și standardele etice, în special prin aplicarea unor reguli stricte de securitate a informațiilor și confidențialitate a pacienților, conturate în politicile noastre. Oferim o aplicație mobilă, precum și o secțiune de cont pe site-ul nostru, care ajută pacienții să își gestioneze programările medicale și să acceseze istoricul medical, rezultatele analizelor și recomandările medicale. De asemenea, avem și un portal de cont care oferă dosare medicale electronice, plata online a facturilor și programarea consultațiilor, printre altele.

Politici privind accesul la informații de calitate

Numele politicii: Politica de Acces la Date Confidențiale

Conținut cheie privind accesul la informații (de calitate): Politica asigură că datele cu caracter personal sunt prelucrate legal, transparent și corect, protejate împotriva pierderii sau distrugerii și arhivate corespunzător, în conformitate cu reglementările aplicabile. Se aplică tuturor proceselor de operare a datelor cu caracter personal referitoare la pacienți.

Domeniu de aplicare: toți angajații și pacienții din toate locațiile Regina Maria

Laț valoric: operațiuni proprii și în aval pacienți și familii

Nivelul cel mai înalt responsabil: Manager de Calitate și Siguranță & DPO (Ofițerul pentru Protecția Datelor)

Disponibilitate: intern, pe platforma noastră de politici, pentru toți angajații

Standarde terțe: Legea Drepturilor Pacientului din România 46/2003, Regulamentul UE GDPR 2016/679, Standardele de Acreditare JCI pentru Spitale și Ordinul 1782/575/2006

Ultima actualizare: Iunie 2023

Numele politicii: Politica privind Respectarea Drepturilor Pacientului

Unul dintre cele mai accentuate drepturi în politica privind drepturile pacientului a furnizorului de servicii medicale este dreptul la informație medicală. Acesta include o comunicare clară, la timp și corectă despre starea medicală a pacientului, opțiunile de tratament, riscuri și serviciile disponibile. Politica detaliază, de asemenea, dreptul la o a doua opinie medicală și asigură accesul la datele cu caracter personal în conformitate cu GDPR.

Accesul la informații (de calitate)

Conținut cheie privind accesul la informații (de calitate):

Dreptul de a primi informații medicale clare și personalizate, informații furnizate la fiecare pas, inclusiv înainte de proceduri, în timpul spitalizării și la externare, partajarea informațiilor cu membrii familiei și terți pe bază de consimțământ, ghidaj structurat despre cum se solicită o a doua opinie și se obțin dosarele medicale, și confidențialitate, protecția datelor și accesul pacientului la propriile dosare.

Domeniu de aplicare: toți angajații și angajații de rezervă care lucrează pentru Regina Maria în toate sediile

Lanț valoric: operațiuni proprii și în aval pacienți și familii

Nivelul cel mai înalt responsabil: COO, cu supraveghere din partea CEO

Disponibilitate: intern, pe platforma noastră de politici, pentru toți angajații; informațiile pentru pacienți sunt, de asemenea, afișate public și distribuite prin canalele oficiale Regina Maria

Standarde terțe: Legea Drepturilor Pacientului din România 46/2003, Regulamentul UE GDPR 2016/679, Standardele de Acreditare JCI pentru Spitale și ghidurile naționale de acreditare Ordinul 446/2017

Ultima actualizare: Iulie 2024

Acțiuni privind accesul la informații de calitate

În 2024, Regina Maria a continuat să extindă utilizarea platformelor sale digitale de sănătate, inclusiv „Clinica Virtuală” și aplicația mobilă, oferind pacienților acces la rezultatele analizelor, consultații și recomandări preventive. Comunicarea preventivă a fost îmbunătățită prin campanii țintite prin SMS/e-mail pentru reamintiri de vaccinare, screening-uri și monitorizarea bolilor cronice.

Interfața de experiență a utilizatorului (UX) a fost actualizată pentru a îmbunătăți claritatea, navigarea și încrederea. În același timp, NPS (Scorul Net de Promovare) este monitorizat activ în toate unitățile pentru a se asigura că pacienții sunt mulțumiți de informațiile și serviciile pe care le primesc.

Ținte privind accesul la informații de calitate

Până în 2030, intenționăm să folosim Inteligența Artificială pentru a optimiza procesele de recepție și implementa programare automată pentru teste suplimentare sau pentru consultații imediat după vizita la medic.

De asemenea, intenționăm să creștem educația pentru sănătate în rândul populației generale, prin conștientizarea importanței prevenției și a unui stil de viață sănătos prin intermediul platformei noastre educaționale gratuite: <https://www.reginamaria.ro/articole-medicale>.

Confidențialitatea pacientului

Confidențialitatea pacientului – Managementul impacturilor, riscurilor și oportunităților

Regina Maria consolidează încrederea pacienților și siguranța medicală prin asigurarea unei comunicări prompte și confidențiale a rezultatelor critice de imagistică și laborator. Procedura de Raportare a Rezultatelor Critice stabilește un cadru clar pentru identificarea și raportarea rezultatelor care pun viața în pericol, provenite din investigații clinice și paraclinice. Procedura asigură că aceste informații sensibile ajung la profesionistul medical responsabil sau,

în ambulatoriu, la pacient, într-un interval de maximum 30 de minute de la validare. Comunicarea este strict limitată la personalul autorizat, iar procesul este documentat în registre dedicate rezultatelor critice. În plus, procedura include o gestionare corectă a datelor. Datele pacienților sunt tratate confidențial pe parcursul întregului proces, în conformitate cu obligațiile GDPR și cu standardele interne.

IRO	TIP	LANȚ VALORIC	ORIZONT DE TIMP	DESCRIERE	POLITICI AFERENTE
Transparența raportării	Oportunitate	Operațiuni proprii, în aval	Termen lung	Transparența sporită prin raportare îmbunătățită poate construi încrederea părților interesate și poate atrage noi clienți care prețuiesc responsabilitatea.	Procedura de Raportare a Rezultatelor Critice

Confidențialitatea pacientului

Politici privind confidențialitatea pacientului

Numele politicii: Procedura de Raportare a Rezultatelor Critice

Conținut cheie privind confidențialitatea pacientului: definiția clară a rezultatelor critice și a importanței clinice, identificarea și responsabilitatea personalului autorizat pentru comunicarea și primirea unor astfel de rezultate, documentarea tuturor pașilor în registrele de rezultate critice, garanții de confidențialitate și protocoale de escaladare, și auditarea promptitudinii comunicării în timpul evaluărilor interne de calitate.

Domeniu de aplicare: Aplicată în toate departamentele de imagistică și de laborator ale spitalelor noastre, relevantă pentru personalul medical, pacienții internați și cei din ambulatoriu

Lanț valoric: operațiuni proprii și în aval pacienți

Nivelul cel mai înalt responsabil: Director Medical

Disponibilitate: intern, pe platforma noastră de politici, pentru toți angajații

Standarde terțe: Aliniată cu Obiectivele de Siguranță a Pacientului ale JCI

Ultima actualizare: Octombrie 2021

Acțiuni privind confidențialitate

Cadrul nostru actual este guvernat de Procedura de Raportare a Rezultatelor Critice, care asigură că orice rezultat urgent sau care pune viața în pericol, provenit din imagistică și analize de laborator, este comunicat rapid profesionistului medical corespunzător sau direct pacientului în ambulatoriu. Rezultatele critice sunt acum raportate în decurs de 30 de minute în 92% din cazurile eligibile, datorită protocoalelor clare de escaladare și fluxurilor de lucru pentru managementul datelor.

Procedura este implementată în prezent în departamentele de imagistică și de laborator ale tuturor spitalelor, unde este susținută de practici clare de documentare, inclusiv utilizarea registrelor de rezultate critice și audituri periodice ale timpilor de raportare. Toate datele pacienților asociate cu rezultatele critice sunt gestionate în deplină conformitate cu GDPR și cu politicile interne de confidențialitate.

Ținte privind confidențialitate

Până în 2030, Regina Maria își propune să se asigure că 95% din toate rezultatele critice validate sunt comunicate în decurs de 30 de minute în toate spitalele și unitățile din ambulatoriu ale rețelei. Progresul va fi urmărit prin jurnale de audit și cicluri interne de revizuire a calității.

Sănătatea și siguranța pacienților

Sănătatea și siguranța pacienților – Managementul impacturilor, riscurilor și oportunităților

Aderarea Regina Maria la standarde internaționale de calitate, precum acreditarea Joint Commission International (JCI) obținută de multiple spitale din rețea, subliniază angajamentul nostru pentru siguranța pacienților și îngrijiri de înaltă calitate. Aceasta atestă conformitatea cu parametri riguroși, incluzând un nivel înalt de siguranță medicală, rate scăzute de complicații, eficiența și eficacitatea îngrijirilor medicale, precum și nivelul de cooperare între echipele medicale. În prezent, avem 4 facilități acreditate cu standardul JCI. Pentru a obține acreditarea, au fost evaluate 240 de standarde de calitate și peste o mie de indicatori cheie de performanță (KPI). Acesta este un proces continuu care are loc periodic, iar în prezent avem o rată de conformitate de 98%. Urmăm, de asemenea, un proces continuu de reînnoire, prin care facilitățile mai vechi sunt înlocuite treptat cu altele noi, care respectă reglementările actualizate de siguranță și criteriile de mediu.

Prioritizăm siguranța pacienților prin sisteme riguroase de management ale calității, modernizări continue ale infrastructurii și protocoale medicale standardizate. Rețeaua se asigură că facilitățile sunt menținute la standarde operaționale înalte și efectuează audituri interne frecvente, evaluări și analize de risc pentru a menține siguranța și performanța clinică.

IRO	TIP	LANȚ VALORIC	ORIZONT DE TIMP	DESCRIERE	POLITICI AFERENTE
Siguranța pacienților	Impact pozitiv real	Operațiuni proprii, în aval	Termen lung	Menținând facilități de ultimă generație, oferind îngrijiri de înaltă calitate și asigurând acces rapid la tratament, Regina Maria îmbunătățește siguranța și rezultatele pacienților, garantând îngrijire promptă și eficientă în situații critice.	Politica de Mentenanță și Management al Facilităților
Protocoale de siguranță	Oportunitate	Operațiuni proprii, în aval	Termen lung	Prin implementarea unor protocoale de siguranță robuste și extinderea îngrijirilor de calitate către comunitățile defavorizate, Regina Maria consolidează încrederea pacienților, atrage noi clienți și își întărește reputația de furnizor de sănătate fiabil și responsabil social.	Procedura de Raportare și Analiză a Incidentelor, Prevenirea și Controlul IAAM

Sănătatea și siguranța pacienților

Conform Planului de Calitate și Politicii de Mentenanță și Management al Facilităților, siguranța facilităților este asigurată prin mentenanță programată, verificarea echipamentelor medicale și planificare de contingență pentru utilități, inclusiv generatoare de rezervă și sisteme de apă. Calitatea medicală este monitorizată printr-un set cuprinzător de indicatori de calitate (de ex. ratele incidentelor, timpii de răspuns, timpii de așteptare) enumerați în Anexa Indicatorilor de Calitate, în timp ce monitorizarea incidentelor și analiza cauzelor rădăcină sunt reglementate prin Procedura de Raportare și Analiză a Incidentelor.

Politici privind sănătatea și siguranța pacienților

Numele politicii: Procedura de Raportare și Analiză a Incidentelor

Conținut cheie privind sănătatea și siguranța pacienților: Stabilește proceduri obligatorii pentru raportarea și documentarea incidentelor, a evenimentelor de tip „near-miss” și a evenimentelor adverse care afectează îngrijirea pacienților. Include responsabilități detaliate pentru evaluarea incidentelor, clasificarea după severitate și analiza cauzelor rădăcină. Politica necesită planuri de acțiune și monitorizări pentru a preveni recurența.

Domeniu de aplicare: Toate unitățile din cadrul Regina Maria unde se furnizează îngrijiri pacienților, inclusiv spitale, clinici, centre de imagistică și laboratoare.

Lanț valoric: Operațiuni proprii

Nivelul cel mai înalt responsabil: Manager de Calitate și Siguranța Pacientului

Disponibilitate: Disponibilă intern în sistemul de management al politicilor

Standarde terțe: Aliniată la standardele de acreditare JCI și la Ordinul românesc 446/2017

Ultima actualizare: Octombrie 2023

Numele politicii: Prevenirea și Controlul Infecțiilor Asociate Asistenței Medicale

Conținut cheie privind sănătatea și siguranța pacienților: Definește structura și măsurile operaționale utilizate pentru a preveni și controla infecțiile asociate procedurilor medicale în unitățile din cadrul Regina Maria. Conturează responsabilitățile echipei de prevenire a infecțiilor, utilizarea pachetelor de prevenție bazate pe dovezi (de ex. pentru utilizarea cateterelor, chirurgie) și protocoalele pentru igienă, antisepsie și dezinfecție. Politica accentuează formarea personalului și monitorizarea continuă a conformității cu precauțiunile standard, cum ar fi igiena mâinilor, utilizarea echipamentului individual de protecție și curățenia mediului. Evaluările riscului de infecție sunt efectuate regulat, iar rezultatele sunt utilizate pentru a ghida acțiunile anuale.

Domeniu de aplicare: Departamente de spitalizare, unități de terapie intensivă, săli de operație și facilități de ambulatoriu.

Lanț valoric: Operațiuni proprii

Nivelul cel mai înalt responsabil: Director Medical, Comitetul de Control al Infecțiilor

Disponibilitate: Disponibilă intern în sistemul de management al politicilor

Standarde terțe: Conformă cu Ordinul românesc 1101/2016, ghidurile ECDC și standardele JCI

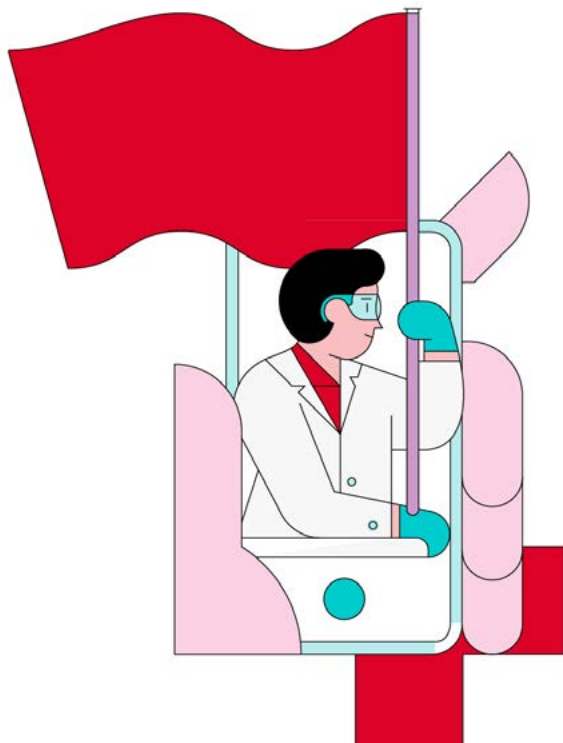
Ultima actualizare: 2022

Sănătatea și siguranța pacienților

Numele politicii: Politica de Mentenanță și Management a Facilităților

Conținut cheie privind sănătatea și siguranța pacienților:

Reglementează activitățile tehnice de mentenanță și management al facilităților, necesare pentru a asigura medii sigure și funcționale în toate unitățile medicale din cadrul Regina Maria. Asigurând că clădirile și echipamentele rămân pe deplin operaționale și sigure, această politică sprijină direct accesul neîntrerupt la îngrijiri și contribuie la siguranța pacienților și a personalului. Pentru detalii suplimentare, vă rugăm să consultați Politica de Mentenanță și Management al Facilităților.



Acțiuni privind sănătatea și siguranța pacienților

În 2024, am continuat să ne extindem rețeaua acreditată JCI, ajungând la un total de 4 facilități acreditate, fiecare îndeplinind peste 240 de standarde și mai mult de 1.000 de indicatori. În 2024, atât Spitalul Cluj, cât și Laboratorul Central din București au fost acreditați. Am atins, de asemenea, 11 acreditări ANMCS de nivel 2 și 4 acreditări de la Surgical Review Corporation. Pentru a susține acest standard înalt, am menținut un program continuu de investiții axat pe modernizarea infrastructurii critice și a tehnologiei medicale.

Prin Politica noastră de Mentenanță și Management al Facilităților, am implementat verificări programate și mentenanță preventivă pentru sistemele de suport vital, infrastructura de electricitate și apă, mecanismele de siguranță la incendiu și sistemele HVAC în toate locațiile. Din punct de vedere clinic, siguranța pacienților este susținută prin monitorizarea riguroasă a ratelor incidentelor, a evenimentelor adverse și a riscurilor de infecție.

Procedura de Raportare și Analiză a Incidentelor standardizează răspunsul la evenimentele de tip „near-miss” și la complicațiile clinice, incluzând analize obligatorii ale cauzelor rădăcină, planificarea acțiunilor și revizuirea periodică a tendințelor incidentelor. În paralel, politicile noastre de prevenire a infecțiilor ghidează protocoalele de igienă spitalicească, procedurile antiseptice și utilizarea pachetelor bazate pe dovezi pentru a preveni infecțiile asociate asistenței medicale, inclusiv infecțiile de flux sanguin legate de cateter și infecțiile de plagă chirurgicală.

Sănătatea și siguranța pacienților

Ținte privind sănătatea și siguranța pacienților

Vom menține rata infecțiilor chirurgicale (SSI) sub 0,5% în toate facilitățile, conform urmăririi de către echipele noastre de prevenire a infecțiilor și raportării trimestriale prin panourile de bord interne.

Până în 2030, ne propunem să obținem sau să reînnoim acreditarea JCI pentru toate facilitățile eligibile (spitalizare, ambulatoriu, imagistică și laborator) din rețeaua Regina Maria.

În 2024, am atins o rată de conformare la igiena mâinilor de 91%, care este peste media europeană de 88%. Ținta noastră este să atingem o rată de conformare la igiena mâinilor de 95% până în 2030, asigurându-ne că toți indicatorii JCI pe care îi urmărim sunt la 95% sau mai mult.



Nediscriminarea

Nediscriminarea - Managementul impacturilor, riscurilor și oportunităților

IRO	TIP	LANȚ VALORIC	ORIZONT DE TIMP	DESCRIERE	POLITICI AFERENTE
Training anti-discriminare	Impact pozitiv potențial	Operațiuni proprii, în aval	Termen lung	Prin formarea personalului pentru a deservi diverse grupuri culturale și etnice și prin oferirea de acces direct la specialiști, Regina Maria promovează echitatea în sănătate, asigurând că nicio comunitate nu este marginalizată.	Politica Anti-hărțuire și Anti-discriminare, Politica privind Drepturile Omului

Fiind o rețea de sănătate privată care deservește o populație română diversă, recunoaștem importanța de a asigura fiecărui pacient – indiferent de etnie, gen, vârstă sau mediu – un tratament plin de compasiune, respectuos și egal. Deși trainingul formal pe tema diversității nu este încă standardizat pentru toate grupurile de angajați, Politica privind Drepturile Omului și Politica Anti-hărțuire și Anti-discriminare articulează principii clare care sprijină furnizarea de îngrijiri incluzive și interzic orice formă de comportament discriminatoriu.

Politici privind nediscriminarea

Numele politicii: Politica Anti-hărțuire și Anti-discriminare

Politica Anti-hărțuire și Anti-discriminare definește și interzice toate formele de discriminare directă și indirectă, inclusiv pe criterii de rasă, etnie, origine națională, sex, vârstă, religie, dizabilitate, orientare sexuală și opinie politică.

Conținut cheie privind nediscriminarea:

Politica definește clar discriminarea directă și indirectă, hărțuirea, victimizarea și instigarea la discriminare. Se aplică nu numai în contextul angajării, ci și în interacțiunile cu pacienții, colegii și terții. Stabilește o procedură confidențială de depunere a plângerilor și garantează protecție împotriva represaliilor pentru cei care raportează comportamente discriminatorii. Consolidază obligația organizației de a informa și educa angajații cu privire la responsabilitățile lor privind comportamentul respectuos și incluziv. Pentru detalii suplimentare, vă rugăm să consultați Politica Anti-hărțuire și Anti-discriminare.

Nediscriminarea

Numele politicii: Politica privind Drepturile Omului

Politica privind Drepturile Omului subliniază angajamentul pe termen lung al Regina Maria față de diversitate, echitate și incluziune, stipulând în mod explicit că angajații sunt recrutați, angajați, formați, compensați și promovați pe baza meritului și a competențelor, fără discriminare. Aceste principii se aplică și în abordarea noastră față de pacienți.

Conținut cheie privind nediscriminarea:

Politica interzice toate formele de discriminare directă sau indirectă în recrutare, training, promovări și operațiuni de zi cu zi. Se pune un accent deosebit pe importanța tratamentului egal atât pentru angajați, cât și pentru părțile externe, consolidând faptul că discriminarea sau hărțuirea bazată pe caracteristici protejate nu vor fi tolerate.

Domeniu de aplicare: Toți angajații și colaboratorii din cadrul Regina Maria, indiferent de tipul de contract (permanent, temporar, consultant), precum și în interacțiunile cu pacienții, partenerii de afaceri și furnizorii.

Lanț valoric: Operațiuni proprii și, indirect, în amonte și în aval prin interacțiunile cu partenerii și pacienții.

Nivelul cel mai înalt responsabil: CEO, cu supraveghere din partea Directorului de HR și a Directorului Juridic.

Disponibilitate: Disponibilă intern pe platforma de politici a Regina Maria și accesibilă tuturor angajaților.

Standarde terțe: Aliniată la Codul Muncii din România (Legea 53/2003), Legea 202/2002 privind egalitatea de șanse, Legea 167/2020 privind prevenirea discriminării, Convențiile Fundamentale ale OIM și Principiile directoare ale ONU privind afacerile și drepturile omului.

Ultima actualizare: Aprilie 2024

Acțiuni privind nediscriminarea

Deși trainingul formal pe tema diversității nu este încă standardizat pentru toate categoriile de personal, în 2024 am inițiat un pas important în această direcție prin lansarea unui training de empatie pentru medici. Trainingul a început în septembrie 2024 și se concentrează pe comunicare, sensibilitate față de contextele culturale și sociale și gestionarea interacțiunilor complexe cu pacienții. La sfârșitul anului, 55 de medici primiseră training de comunicare empatică.

Ținte privind nediscriminarea

Țintă pentru 2025: Extinderea trainingului de empatie la 100 de medici cu roluri de interacțiune directă cu pacienții, prioritizând specialitățile care necesită o comunicare sensibilă.

Țintă pentru 2030: Furnizarea unui training anual anti-discriminare și de comunicare incluzivă pentru 80% dintre angajați, cu progresul urmărit prin sistemele de HR, feedback-ul pacienților și evaluările de performanță.

Practici responsabile de marketing

Practici responsabile de marketing – Managementul impacturilor, riscurilor și oportunităților

IRO	TIP	LANȚ VALORIC	ORIZONT DE TIMP	DESCRIERE	POLITICI AFERENTE
Promovarea îngrijirii preventive	Impact pozitiv real	Operațiuni proprii, în aval	Termen lung	Promovând îngrijirea preventivă și asigurând informații transparente despre tratamente, marketingul etic al Regina Maria susține consumatorii în luarea deciziilor informate și promovează rezultate mai bune în materie de sănătate.	Regulamentul Intern

Regina Maria poziționează comunicarea etică și educația pacienților ca elemente centrale ale modelului său de servicii. Atât în campaniile de prevenție, cât și în promovarea serviciilor, punem accent pe transparența, acuratețea și accesibilitatea informațiilor medicale. Prin abonamentele noastre medicale și practicile de comunicare, încurajăm pacienții să ia decizii informate cu privire la sănătatea lor și promovăm constant controalele preventive ca o piatră de temelie a bunăstării pe termen lung. În plus, în cazurile în care informațiile furnizate în timpul unei consultații se dovedesc a fi incorecte sau înșelătoare, oferim compensații, fie printr-o rambursare, fie printr-o consultație gratuită cu un alt medic.

Politici privind practicile responsabile de marketing

Numele politicii: Regulamentul Intern

Regulamentul Intern stipulează clar că toată comunicarea – fie ea internă sau direcționată către pacienți – trebuie să fie simplă, structurată și respectuoasă. Mesajele de marketing reflectă valorile companiei, având scopul de a informa, nu de a manipula, și prioritizează veridicitatea în detrimentul exagerării.

Conținut cheie privind practicile responsabile de marketing:

Regulamentul Intern conturează principii pentru comunicarea internă care reflectă abordarea mai largă a Regina Maria față de comunicarea publică și cu pacienții. Subliniază o mesagerie clară, responsabilă și bazată pe valori, stipulând că toate comunicările trebuie să fie veridice, respectuoase și aliniate la cerințele legale. Pentru detalii suplimentare, vă rugăm să consultați Regulamentul Intern.

Practici responsabile de marketing

Acțiuni privind practicile responsabile de marketing

În 2024, am continuat să promovăm îngrijirea preventivă prin campanii de comunicare țintite, articole educaționale și broșuri tipărite distribuite în facilitățile noastre. Aceste materiale subliniază importanța controalelor periodice, a diagnosticului timpuriu și a alegerilor unui stil de viață sănătos. Oferim, de asemenea, pachete de abonament dedicate, care se concentrează exclusiv pe servicii preventive, ajutând pacienții să acceseze consultații, screening-uri și diagnostice la costuri reduse. Tot conținutul promoțional este revizuit pentru a asigura conformitatea cu valorile noastre și cu principiile de comunicare etică definite în Regulamentul Intern.

Ținte privind practicile responsabile de marketing

Până în 2030, Regina Maria se va asigura că 100% din materialele de marketing, inclusiv broșuri, e-mailuri, campanii digitale și descrieri ale abonamentelor, sunt revizuite pentru conformitatea cu standardele interne de comunicare etică. Aceste revizuiuri vor fi documentate prin procesul centralizat de validare a conținutului.



Percepția publică și reputația

Percepția publică și reputația – Managementul impacturilor, riscurilor și oportunităților

IRO	TIP	LANȚ VALORIC	ORIZONT DE TIMP	DESCRIERE	POLITICI AFERENTE
Focare de boli infecțioase	Risc	Operațiuni proprii, în aval	Termen scurt	Focarele de boli infecțioase pot perturba serviciile și pot afecta siguranța pacienților, creând o percepție publică negativă asupra gradului de pregătire al Regina Maria.	Analiza Impactului asupra Afacerii, Planul de Continuitate în Situații de Urgență, Protocoalele COVID, Planul de Management al Riscului de Infecție, Ghidul de Izolare
Calitatea serviciilor și diversitatea abonamentelor	Oportunitate	Operațiuni proprii, în aval	Termen lung	Îmbunătățind calitatea serviciilor, adaptabilitatea și diversitatea abonamentelor, Regina Maria își consolidează reputația, își extinde baza de clienți, sporește veniturile și întărește încrederea prin îngrijire centrată pe pacient și inovație.	Procedura de Management al Feedback-ului, Planul de Calitate

Focarele de boli infecțioase într-un cadru medical pot avea consecințe severe, inclusiv vătămarea pacienților, întreruperi ale serviciilor, rate crescute de mortalitate și control sporit din partea autorităților de reglementare. Încrederea publicului în capacitatea Regina Maria de a gestiona crizele de sănătate ar putea fi afectată semnificativ, ducând la daune majore de reputație. În plus, presiunea operațională și costurile financiare asociate cu eforturile de limitare a focarelor ar putea fi substanțiale. Deși Regina Maria

are protocoale robuste de control al infecțiilor, politici de vaccinare și planuri de pregătire pentru situații de urgență, imprevizibilitatea bolilor infecțioase emergente (de ex. COVID-19, focare de gripă sau infecții nosocomiale) face ca acesta să fie un risc cu probabilitate moderată. Mobilitatea globală crescută și tendințele de rezistență la antibiotice sporesc și mai mult riscul de transmitere a bolilor în mediile medicale.

Percepția publică și reputația

Regina Maria a stabilit un sistem structurat de răspuns în caz de urgență pentru a asigura siguranța pacienților și a menține continuitatea operațională în cazul focarelor de boli infecțioase. Acest lucru este documentat în Analiza Impactului asupra Afacerii și în Planul de Continuitate în Situații de Urgență, care detaliază recuperarea serviciilor critice, alocarea resurselor și prioritățile de continuitate. Ghidul de Izolare reglementează zonarea pacienților și protocoalele de protecție, în timp ce Protocoalele COVID-19 stabilesc măsuri de izolare, utilizarea EIP și fluxurile de triaj. Planul Anual de Management al Riscului de Infecție conturează măsuri proactive pentru prevenirea, supravegherea și răspunsul la infecții.

Pentru a ne consolida reputația de furnizor centrat pe pacient, monitorizăm activ calitatea serviciilor. Procesul de Management al Feedback-ului standardizează modul în care feedback-ul, plângerile și sugestiile sunt colectate, validate și abordate în întreaga rețea. Nivelurile de satisfacție sunt urmărite în timp real prin Scorul Net de Promovare (NPS) pe platforma Qlik, care informează ajustările operaționale. Aceste procese sunt supravegheate prin Planul de Calitate și un sistem de indicatori interni, care urmăresc promptitudinea, comunicarea, siguranța și rezolvarea incidentelor. Acest lucru ne oferă oportunitatea de a ne îmbunătăți continuu și de a ne consolida imaginea de furnizor medical fiabil și receptiv.



Politici privind percepția publică și reputația

Numele politicii: Analiza Impactului asupra Afacerii

Conținut cheie privind percepția publică și reputația: Analiza Impactului asupra Afacerii (BIA) recunoaște în mod specific focarele pandemice ca un scenariu de risc critic care poate afecta atât siguranța pacienților, cât și încrederea publicului. Aceasta conturează un cadru de contingență care include implementarea muncii la distanță acolo unde este posibil, aplicarea de măsuri speciale în spitale, bazate pe cea mai recentă experiență pandemică și activarea protocoalelor centralizate de răspuns. BIA evaluează, de asemenea, consecințele de sănătate publică și reputaționale ale unor astfel de întreruperi și le integrează în strategia generală de continuitate a afacerii.

Domeniu de aplicare: toți angajații și facilitățile

Lanț valoric: operațiuni proprii

Nivelul cel mai înalt responsabil: Chief Operating Officer

Disponibilitate: intern, pe platforma noastră de politici, pentru toți managerii

Standarde terțe: niciunul

Ultima actualizare: Martie 2024

Percepția publică și reputația

Numele politicii: Planul de Continuitate în Situații de Urgență

Conținut cheie privind percepția publică și reputația: Planul de Continuitate în Situații de Urgență conturează cadrul de pregătire și răspuns al Regina Maria în cazul unor întreruperi critice, cum ar fi pandemii, dezastre naturale, defecțiuni de infrastructură și alte urgențe. Acesta identifică serviciile esențiale care trebuie menținute în orice circumstanță, clasifică funcțiile critice (de ex. triaj, terapie intensivă, înregistrarea pacienților, servicii de diagnostic) și atribuie roluri de continuitate și personal responsabil. Oferă termene detaliate de recuperare pentru diverse unități operaționale, inclusiv îngrijirea pacienților, logistică, utilități și sisteme IT. Planul include liste de contacte, proceduri de escaladare, canale de comunicare cu autoritățile publice și referințe la anexe pentru scenarii specifice, cum ar fi epidemii sau evenimente cu victime multiple. Procedurile de activare și dezactivare sunt definite pentru diferite faze ale răspunsului la urgențe.

Domeniu de aplicare: se aplică tuturor spitalelor; se aplică tuturor unităților medicale, administrative și de suport ale fiecărui spital din cadrul Regina Maria

Lanț valoric: operațiuni proprii

Nivelul cel mai înalt responsabil: Director de Spital și Coordonator de Răspuns la Urgențe

Disponibilitate: intern, pe platforma noastră de politici, pentru toți managerii

Ultima actualizare: Octombrie 2023

Numele politicii: Procedura de Management al Feedback-ului

Conținut cheie privind percepția publică și reputația: Definește modul în care feedback-ul este colectat și clasificat; asigură acțiuni de follow-up și îmbunătățiri sistemice; include urmărirea NPS în Qlik, cu acces pentru managerii de unități și sediul central.

Domeniu de aplicare: Toate facilitățile din cadrul Regina Maria cu interacțiune directă cu pacienții

Lanț valoric: operațiuni proprii și în aval pacienți

Nivelul cel mai înalt responsabil: Echipa de Calitate și Experiență a Pacientului

Disponibilitate: integrată în panourile de bord interne și revizuită lunar

Standarde terțe: NPS și criteriile de monitorizare a satisfacției ANMCS

Ultima actualizare: Ianuarie 2025



Percepția publică și reputația

Acțiuni privind percepția publică și reputația

În 2024, aceste cadre au fost consolidate prin proceduri actualizate pentru alocarea rolurilor în caz de urgență, pregătirea pentru triaj, continuitatea utilităților și coordonarea cu autoritățile publice. Au fost efectuate, de asemenea, audituri interne frecvente și evaluări ale riscurilor de infecție pentru a verifica conformitatea cu reglementările de siguranță în evoluție. În plus, am menținut implementarea Planului de Continuitate în Situații de Urgență în toate spitalele noastre, asigurând alinierea la nivel de rețea în capacitățile de răspuns critic.

Indicatorii Net Promoter Score sunt monitorizați în timp real prin panoul nostru de bord Qlik și revizuiți lunar de managerii locali și de echipa de Calitate, scorul fiind de 85% în cursul anului 2024. Perspectivele din acest proces de feedback informează direct îmbunătățirile serviciilor și strategiile de comunicare.

În 2024, Regina Maria a îmbunătățit răspunul pentru situații de urgențe și a implementat Planul de Continuitate în toată rețeaua. Scorul NPS de 85% ne-a îmbunătățit serviciile și modul de a comunica cu pacienții.

Ținte privind percepția publică și reputația

Pe parcursul perioadei 2025–2030, ne propunem să menținem un scor NPS de cel puțin 85% în toate diviziile cu interacțiune directă cu pacienții, măsurat continuu prin platforma Qlik.





GUVERNANȚĂ

Clădim încredere printr-o cultură corporativă
transparentă și responsabilă.



Reperle
Regina Maria

Fundamentele ESG
și abordarea de raportare

Responsabilitatea
față de mediu

Responsabilitate
Socială

Guvernanță
etică

Index de conținut
ESRS

Conduita în afaceri

Rolul organelor de administrație, de conducere și de supraveghere în legătură cu conduita în afaceri

Rolul de supraveghere al consiliului de administrație

Comitetul de Management asigură o supraveghere la nivel înalt prin aprobarea și supervizarea direcției strategice, a managementului riscurilor și a conformității cu standardele etice. Acesta asigură un nivel înalt de răspundere, protejând integritatea și reputația Grupului.

Comitetul Executiv de Management

Conduc de CEO, executivii de rang înalt se întâlnesc o dată pe săptămână și transpun directivele Consiliului de Administrație în operațiuni zilnice, promovând o cultură a eticii și a respectării reglementărilor. Comitetul este compus din: CEO, COO, CFO, Director de HR, Director Juridic, Director de Marketing și PR, Director Divizia Abonamente, Director Dezvoltare Strategică de Business, Director Managementul Proceselor de Business, Director Calitate Medicală și Siguranța Pacientului, Directori de Divizii de Business și Directorul de Control și Raportare Financiară.

Comitetul de Etică dedicat

Comitetul de Etică abordează și rezolvă dilemele etice, menținând un cod de conduită care reflectă contribuțiile reprezentanților din domeniile juridic, HR și medical. Acesta promovează aplicarea uniformă a principiilor de integritate la toate nivelurile organizației.

Comitetul de Audit Intern

Comitetul de Audit supraveghează controalele financiare, conformitatea și managementul riscurilor, identificând potențiale abateri și recomandând acțiuni corective. Comitetul se întrunește de două ori pe an și este compus din: CEO, COO, CFO, Director Juridic și Auditor Intern.

Comitetul de Sustenabilitate

Managerul de Sustenabilitate propune practici de afaceri responsabile pentru operațiuni prin monitorizarea aspectelor de mediu, sociale și de guvernare, aliniind strategia cu standardele etice. Comitetul se întrunește o dată la trei luni, sau mai des dacă este necesar, și este compus din: CEO, Director de HR, Director Juridic și Afaceri Corporative, Director de Marketing, Manager de Sustenabilitate, Director de Achiziții, Director Stocuri și Flotă, Director Facilități și Siguranță și Director Calitate Medicală și Siguranța Pacientului.

Roluri și proceduri clare

O organigramă la nivel de grup definește limitele decizionale, răspunderea și liniile de raportare. Structura matriceală asigură o supraveghere amănunțită atât la nivel local, cât și funcțional, consolidând operațiuni consecvente, etice și transparente.

Conduita în afaceri

Expertiza organelor de administrație, de conducere și de supraveghere în materie de conduită în afaceri

Membrii organelor de administrație, de conducere și de supraveghere din cadrul Regina Maria demonstrează colectiv o expertiză substanțială în domenii relevante pentru conduita în afaceri. Experiența lor profesională subliniază guvernanta, finanțele, managementul riscurilor, operațiunile medicale și conformitatea. O prezentare generală a experienței lor colective este furnizată mai jos; detalii suplimentare privind calificările profesionale individuale pot fi găsite prin comunicările interne ale Regina Maria sau la cerere.

Expertiză de business și financiară

CEO-ul și CFO-ul dețin experiență în management financiar, planificare strategică și guvernanta organizațiilor complexe. Departamentul Juridic și alți executivi completează expertiza financiară a CEO-ului și CFO-ului prin asigurarea unei conformități stricte cu cadrele de reglementare, inclusiv reglementările din domeniul sănătății, legislația muncii și cerințele specifice sectorului.

Guvernanta și managementul riscurilor

Comitetul de Audit Intern: Compus din executivi de top (CEO, COO, CFO, Director Juridic) și reprezentanți ai auditului intern/extern, acest comitet evaluează periodic controalele interne, politicile de conduită în afaceri și standardele etice. Procedând astfel, monitorizează conformitatea atât cu reglementările naționale, cât și cu cele internaționale, recomandând în același timp îmbunătățiri și măsuri corective.

Comitetele de Etică și ESG: Condușe de persoane cu cunoștințe aprofundate despre guvernanta corporativă și principiile de sustenabilitate, aceste organisme ghidează dimensiunile etice, de mediu și sociale ale companiei, asigurându-se că structurile de guvernanta rămân transparente și robuste.

Dezvoltare continuă

Pentru a rămâne la curent cu provocările emergente în materie de conformitate, guvernanta și management al riscurilor, liderii de rang înalt și membrii comitetelor se angajează în dialog cu experți externi și participă la programe de formare continuă, inclusiv ateliere juridice, de reglementare și de sustenabilitate. Aceste inițiative consolidează capacitatea Regina Maria de a naviga prin cerințele în evoluție din domeniul sănătății și al conduitei în afaceri, întărind angajamentul mai larg al Grupului pentru operațiuni etice și responsabile.



Conduita în afaceri și cultura corporativă

Conduita în afaceri și cultura corporativă – Managementul impacturilor, riscurilor și oportunităților

Conduita în afaceri și cultura corporativă sunt esențiale pentru promovarea încrederii, susținerea practicilor etice și ghidarea unui proces decizional consecvent, bazat pe valori, în cadrul Regina Maria. Organizația este angajată față de onestitate, integritate și corectitudine, în conformitate cu Codul său de Etică, care clarifică îndatoririle și responsabilitățile managerilor și angajaților față de pacienți, colegi, parteneri de afaceri, autorități publice și comunitatea largă. Pornind de la aceste principii, Regina Maria identifică Impacturi,

Riscuri și Oportunități (IRO) cheie legate de conduita sa în afaceri și cultura corporativă. Există politici dedicate — aliniate la Codul de Etică și la practicile de guvernanta ale organizației — pentru a preveni abaterile, a proteja interesele părților interesate și a menține standarde înalte de îngrijire a pacienților și de integritate la locul de muncă. Acest cadru asigură că angajamentul Regina Maria față de o conduită etică este aplicat în mod consecvent, consolidând încrederea și reputația la toate nivelurile organizației.

IRO	TIP	LANȚ VALORIC	ORIZONT DE TIMP	DESCRIERE	POLITICI AFERENTE
Raportare transparentă	Impact pozitiv real	Operațiuni proprii, în aval	Termen lung	Publicarea unor rapoarte detaliate de impact asupra mediului construiește încredere și asigură conformitatea.	Regulamentul Intern
Protecția datelor	Risc	Operațiuni proprii	Termen mediu	Riscurile de securitate cibernetică ar putea duce la breșe de date, erodând încrederea pacienților și afectând imaginea publică a Regina Maria.	Politica IT, Securitatea Informației
Consolidarea încrederii și credibilității	Oportunitate	Operațiuni proprii	Termen mediu	Prin extinderea pe piețe emergente, formarea de parteneriate academice și implementarea unor sisteme fiabile, Regina Maria își consolidează credibilitatea, lărgeste accesul la îngrijiri și sporește încrederea părților interesate.	Politica de Management al Performanței
Protecția avertizorilor de integritate	Impact pozitiv potențial	Operațiuni proprii	Termen mediu	Politicile actualizate privind avertizorii de integritate încurajează raportarea practicilor neetice.	Regulamentul Intern

Conduita în afaceri și cultura corporativă

Politici privind conduita în afaceri și cultura corporativă

Numele politicii: Regulamentul Intern

Conținut cheie privind conduita în afaceri: Regulamentului Intern este o parte integrală a obligațiilor fiecărui angajat din cadrul Regina Maria. Se aplică tuturor companiilor din cadrul Grupului, format din Centrul Medical Unirea SRL și filialele sale deținute direct sau indirect. Companiile nou înființate și angajații acestora devin supuși Regulamentului Intern de îndată ce semnează oferta de angajare sau de transfer.

Regulamentul Intern a fost dezvoltat în conformitate cu valorile, principiile și regulile interne ale Regina Maria, stabilite de CEO; Regulamentul Intern respectă, de asemenea, cerințele legislative cheie. Alături de anexele sale, Regulamentul Intern formează o componentă obligatorie a Contractului Individual de Muncă al fiecărui angajat.

Găsind un echilibru între formalismul legal și cultura de zi cu zi a Regina Maria, această politică este concepută pentru a fi prietenoasă, accesibilă și ușor de înțeles. Combină un limbaj informal – reflectând dorința Regina Maria pentru un ton cotidian, abordabil – cu ghiduri procedurale care asigură servicii medicale de cea mai înaltă calitate și referințe legale care protejează siguranța pacienților și a angajaților. Prin această abordare, Regulamentul Intern oferă claritate asupra regulilor obligatorii, normelor de conduită și viziunii mai largi care unifică Grupul Regina Maria. Pentru detalii suplimentare, vă rugăm să consultați Regulamentul Intern.

Numele politicii: Politica IT

Conținut cheie privind conduita în afaceri: Politica IT cere tuturor angajaților să respecte credențiale de autentificare stricte, să evite partajarea parolelor și să stocheze datele pacienților doar pe unități de stocare securizate și aprobate ale rețelei companiei. Angajații sunt obligați să protejeze atât datele confidențiale digitale, cât și cele tipărite, existând proceduri pentru reînnoirea parolei, securitatea fizică a stației de lucru și utilizarea securizată a laptopurilor și a unităților USB.

Domeniu de aplicare: toți angajații, colaboratorii și partenerii care lucrează pentru Regina Maria în toate sediile

Laț valoric: operațiuni proprii, practici de securitate în amonte și impact asupra pacienților în aval

Nivelul cel mai înalt responsabil: Manager Procese de Business

Disponibilitate: intern, pe platforma noastră de politici, pentru toți angajații

Standarde terțe: niciunul

Ultima actualizare: Iulie 2023

Conduita în afaceri și cultura corporativă

Numele politicii: Politica de Securitate a Informației

Conținut cheie privind conduita în afaceri: politica asigură că datele sunt prelucrate în mod confidențial, cu integritate și sunt disponibile. Politica asigură că toate sistemele informatice și datele sunt protejate împotriva accesului, utilizării, modificării și distrugerii neautorizate.

Domeniu de aplicare: toți angajații, colaboratorii și partenerii

Lanț valoric: operațiuni proprii, în amonte și în aval

Nivelul cel mai înalt responsabil: Manager Securitate IT, Manager Procese de Business

Disponibilitate: intern, pe platforma noastră de politici, pentru toți angajații

Standarde terțe: ISO/CEI 27001:2018, ISO/CEI 27002:2013, Legea securității rețelelor și sistemelor informatice 362/2018 și Manualul de Management al Securității Informației M-SMSI ediția a 3-a.

Ultima actualizare: Iulie 2023

Numele politicii: Programul de Management al Performanței

Conținut cheie privind cultura corporativă: Politica de Management al Performanței din cadrul Regina Maria stabilește scopul fundamental și aspirațiile directoare ale organizației, cu motto-ul „Mai buni decât ieri!”. Acest principiu consolidează angajamentul companiei de a furniza servicii medicale performante, menținând în același timp un accent pe grija autentică și empatie, colaborări antreprenoriale și o cultură a integrității. Oferind o experiență de învățare continuă la fiecare nivel, Regina Maria încurajează dezvoltarea personală, cunoștințele partajate și inovația, asigurând astfel că fiecare angajat este atât responsabilizat, cât și răspunzător. Această abordare conduce la îmbunătățirea consecventă a îngrijirii pacienților și poziționează organizația pentru a excela în mediul medical dinamic de astăzi. Pentru detalii suplimentare, vă rugăm să consultați Programul de Management al Performanței.



Conduita în afaceri și cultura corporativă

Acțiuni privind conduita în afaceri și cultura corporativă

Audituri Interne Periodice pentru Protecția Datelor

Am implementat un sistem de audituri interne periodice, neanunțate, axate pe practicile de protecție a datelor în toate locațiile. Aceste audituri sunt completate de sesiuni de training ad-hoc, independente de calendarul nostru de training programat, asigurând o consolidare continuă a bunelor practici. Doar în 2024, peste 1.000 de angajați au primit training ținut privind protecția datelor, sporind semnificativ reziliența organizațională la riscurile de date.

Canalul nostru de raportare a avertizărilor de integritate este monitorizat activ pentru a ne asigura că toate cazurile sunt abordate corespunzător și la timp. Prin revizuirile periodice ale cazurilor, susținem transparența și ne consolidăm angajamentul față de o conduită etică. În plus, am inițiat actualizarea Politicii noastre de Protecție a Avertizorilor de Integritate, având ca obiectiv finalizarea acesteia până la sfârșitul anului 2025, cu aplicare și conștientizare deplină începând cu 2026.

Pentru a consolida cultura noastră etică și a ne asigura că toți angajații se simt în siguranță să raporteze probleme, lansăm o inițiativă cuprinzătoare de conștientizare axată pe Politica noastră de Protecție a Avertizorilor de Integritate. Această campanie va include comunicări interne ținute, module de training în format scurt accesibile întregului personal și sesiuni de training dedicate pentru manageri. Aceste acțiuni urmăresc să clarifice procedurile de raportare, să sublinieze confidențialitatea și să consolideze principiile de non-represalii. Implementarea completă a acestui program este planificată a fi finalizată până la sfârșitul anului 2026.

Ținte privind conduita în afaceri și cultura corporativă

Până la sfârșitul anului 2025, Regina Maria va publica un raport complet de Sustenabilitate, folosind anul 2022 ca an de referință. Aliniat cu GHG Protocol și CSRD, acest obiectiv acoperă emisiile de GES, impacturile și riscurile sociale, precum și impacturile și riscurile de guvernare corporativă. Acest raport cuprinzător va fi dezvoltat în continuare pentru a include probleme presante suplimentare pe care Regina Maria le va aborda în anii următori, urmărind în același timp progresul față de țintele actuale.

Pentru a asigura protecția datelor și a menține încrederea, Regina Maria vizează zero breșe majore de date până în 2027, urmând standardele ISO/IEC 27001. Acest lucru include toate sistemele informatice, cu anul 2020 ca an de referință, când existau măsuri de protecție parțiale. Părțile interesate, precum echipele IT, responsabilii cu protecția datelor și reprezentanții pacienților, sunt implicate în atingerea acestui obiectiv. Auditurile anuale vor monitoriza performanța.

Regina Maria se angajează să atingă conformitatea deplină cu Directiva UE privind Avertizorii de Integritate până la sfârșitul anului 2026. Obiectivul nostru este să asigurăm o conștientizare de 100% a forței de muncă cu privire la politica de avertizare, care se aplică tuturor angajaților, contractorilor și furnizorilor. Politica oferă canale de raportare clare și accesibile și este susținută de sondaje anuale pentru a măsura gradul de conștientizare și implicare. O îmbunătățire importantă a politicii este angajamentul de a confirma primirea tuturor raportărilor de la avertizori în termen de 48 de ore, o îmbunătățire semnificativă față de termenul anterior de 7 zile. Vor fi introduse noi programe de training la toate nivelurile organizaționale, cu module adaptate pentru manageri. Orice modificări semnificative ale politicii sau abordării vor fi prezentate în mod transparent.

Cultura corporativă

Cultura organizațională din cadrul Regina Maria se fundamentează pe o misiune clară – „ajutăm oamenii să fie mai sănătoși” – și este construită pe cinci valori fundamentale: Impact, Colaborare Antreprenorială, Grija pentru Oameni, Învățare Continuă și Integritate. Încă de la integrare, angajații învață să ofere pacienților și colegilor experiențe pozitive, combinând ascultarea activă, empatia și gândirea orientată spre soluții. Managerii – cunoscuți ca „Managerii Reginei” – joacă un rol central în susținerea acestei culturi, modelând comportamentele dorite, oferind feedback transparent și consolidând standarde înalte de excelență profesională. Simbolurile vizibile, precum logo-ul, materialele de marketing și paginile de social media, introduc nou-veniții și publicul extern în cultura noastră.

Printr-un sistem structurat de management al performanței, Regina Maria evaluează modul în care angajații respectă valorile sale și abordează orice comportamente care subminează etosul său etic sau colaborativ. Această abordare integrată asigură că pacienții beneficiază în mod constant de îngrijiri respectuoase și de înaltă calitate, iar angajații rămân angajați în procesul de învățare, colaborare și adoptă o mentalitate de „mai buni decât ieri”.

Regina Maria prioritizează integritatea ca valoare fundamentală și a creat proceduri clare pentru detectarea și răspunsul la conduite care încalcă legea, fie regulile interne ale companiei.



Prezentarea principalelor noastre mecanisme și proceduri:

Codurile de etică profesională și organizațională

- Personalul medical (medici, asistenți medicali, farmaciști, psihologi) respectă un cod de deontologie profesională, emis de organismele lor profesionale (Colegiul Medicilor).
- Codul de Etică Regina Maria, parte a Manualului Angajatului, se aplică tuturor angajaților și colaboratorilor, asigurând standarde etice consecvente.

Comitetele de etică dedicate

- Comitetele de Etică funcționează la nivel de spital, guvernate de propriile regulamente.
- Un Comitet de Etică la Nivel de Grup și un Comitet Consultativ Medical supraveghează aspectele etice la nivelul întregii companii. Acestea examinează încălcările raportate și recomandă acțiuni corective, după caz.

Politica Anti-corupție și Anti-mită

- Inclusă în Manualul Angajatului, această politică vizează descurajarea, prevenirea și detectarea dării și luării de mită și a corupției.
- Clarifică responsabilitățile fiecărui individ pentru menținerea conformității legale și a poziției de toleranță zero a Regina Maria față de conduita neetică.

Cultura corporativă

Canale de raportare

Adrese de mail dedicate:

integritate@reginamaria.ro: Servește ca principal canal pentru raportarea problemelor legate de etică și integritate, precum suspiciuni de corupție, fraudă, hărțuire sau discriminare. Această adresă este monitorizată de Comitetul de HR sau de un organism de etică desemnat, asigurând confidențialitate.

comitet.hr@reginamaria.ro: Permite angajaților să escaladeze probleme semnificative de la locul de muncă ce nu au putut fi rezolvate cu managerul lor direct. Acest canal asigură o considerare corectă a problemelor și evită potențialele conflicte de interese.

nepasadeoameni@reginamaria.ro: Deși creat inițial pentru cazuri în care angajații au nevoie de sprijin moral, financiar sau operațional, acționează și ca o supapă de siguranță pentru probleme mai largi care altfel ar putea rămâne neraportate. Toate mesajele trimise aici sunt tratate cu sensibilitate și confidențialitate.



Vocea Comunității:

Accesibilă prin site-ul intern (www.comunitateareginamaria.ro), „Vocea Comunității” oferă angajaților o modalitate structurată de a oferi sugestii, de a înregistra plângeri și de a ridica probleme. Trimiterile sunt clasificate și direcționate către departamentul sau comitetul relevant, eficientizând procesul de revizuire.

Investigarea și soluționarea

Rapoartele primite sunt revizuite de organismul corespunzător, cum ar fi Comitetul de HR, Comitetul de Etică sau Comitetul Consultativ Medical, asigurând o investigație amănunțită. Acolo unde este necesar, se iau măsuri disciplinare sau alți pași corectivi pentru a menține standardele etice înalte ale Regina Maria.

Politica Anti-corupție și Anti-mită a Regina Maria stabilește procese clare pentru investigarea promptă, independentă și obiectivă a presupuselor abateri de la conduita în afaceri.

Poziția de toleranță zero

Politica stipulează în mod explicit toleranța zero a Regina Maria față de toate formele de dare sau luare de mită și corupție. Acest standard nenegociabil se aplică tuturor angajaților, contractorilor și oricărui terți care acționează în numele companiei.

Responsabilități și supraveghere definite

Organisme de investigare desemnate: În funcție de natura incidentului, comitetele relevante (de ex. Comitetul de HR, Comitetul de Etică, Comitetul de Disciplină) sunt implicate pentru a asigura o evaluare obiectivă.

Cultura corporativă

Pași clari de investigație

- Identificarea riscurilor: Angajații trebuie să raporteze orice activitate suspectă supervisorului lor direct.
- Documentarea și păstrarea evidențelor: Toate preocupările, în special cele legate de cadouri, ospitalitate sau potențiale tranzacții neetice—sunt înregistrate într-un registru dedicat pentru a facilita colectarea transparentă de dovezi.
- Independența: Investigațiile sunt escalate către personalul superior sau comitetele corespunzătoare care nu sunt direct implicate în incidentul raportat, asigurând o abordare imparțială.

Anchetă promptă și măsuri corective

Politica solicită o revizuire imediată a incidentelor raportate. Aceasta include colectarea de informații relevante, interviuarea părților implicate și consultarea experților juridici atunci când este necesar. Dacă se confirmă o abatere, Regina Maria ia măsuri disciplinare sau corective rapide.

Monitorizare regulată și revizuii periodice

Politica este supusă unei revizuii formale cel puțin o dată la doi ani, sau mai devreme dacă apar riscuri noi, pentru a menține eficacitatea și conformitatea.

Proceduri de audit

Auditurile interne verifică periodic dacă procesele și controalele rămân robuste, îmbunătățind în continuare capacitatea Regina Maria de a gestiona cazurile de suspiciune de corupție în mod imparțial și eficient.

Politica Anti-corupție și Anti-mită din cadrul Regina Maria identifică trei domenii principale de risc care expun organizația la potențiale acte de dare sau luare de mită sau practici corupte:

Cadouri și ospitalitate

Acestea includ oferirea sau primirea de cadouri, mese, divertisment sau călătorii. Deși unele gesturi pot fi practici de afaceri acceptabile, ele devin cu risc ridicat dacă depășesc limitele proporționale, implică părți interesate influente sau creează o influență necuvenită.

Relațiile cu agenții (terți)

Orice colaborare cu agenți externi, furnizori, consultanți sau contractori poate prezenta un risc ridicat dacă aceștia acționează în numele companiei fără o supraveghere adecvată. Astfel de aranjamente necesită obligații contractuale clare și monitorizare pentru a asigura conformitatea cu standardele anticorupție.

Tranzacțiile

Negocierile, atribuirea de contracte, facturarea și tranzacțiile financiare pot invita practici neetice, în special acolo unde sunt implicați oficiali publici sau privați și supravegherea corporativă este insuficientă. involved and corporate oversight is insufficient.

Indicatori de performanță privind conduita în afaceri

Conform datelor raportate pentru 2024, nu au existat incidente de corupție sau de dare/luare de mită în cadrul operațiunilor Regina Maria. Aceasta include zero cazuri confirmate în rândul propriilor angajați, fără a fi necesare măsuri disciplinare, concedieri sau încetări de contracte din cauza practicilor neetice. Mai mult, organizația nu a înaintat nicio investigație de corupție sau de dare/luare de mită către organele de aplicare a legii.

Training pentru prevenirea și detectarea fraudei 2024	Număr de angajați	Procent
Curs finalizat	85	90,43%
Curs în desfășurare	6	6,38%
Curs neînceput	3	3,00%
Total angajați în funcții de conducere	94	100%

Din cei 94 de angajați de la nivel de management, 85 (90,43%) au finalizat trainingul online obligatoriu, în ritm propriu, de Prevenire și Detectare a Fraudei, în timp ce 6 (6,38%) sunt în prezent în curs de desfășurare și 3 (3%) nu au început încă. Procentul ridicat de finalizare arată că în cadrul Regina Maria există un angajament puternic față de inițiativa de training. Angajații rămași care sunt încă în curs de desfășurare sau care nu au început vor fi încurajați să își finalizeze prompt trainingul, asigurându-se că tot personalul de conducere este echipat cu cunoștințele necesare pentru a identifica și a aborda potențialele riscuri de fraudă.



Gestionarea relațiilor cu furnizorii

Gestionarea relațiilor cu furnizorii – Managementul impacturilor, riscurilor și oportunităților

În cadrul Regina Maria, managementul relațiilor cu furnizorii este o componentă cheie a abordării noastre operaționale și strategice. Lucrăm îndeaproape cu o rețea extinsă de furnizori – de la producători de echipamente medicale și furnizori de produse farmaceutice la diverși contractori de servicii – pentru a asigura furnizarea de servicii medicale sigure și de înaltă calitate.

Prin menținerea unor parteneriate transparente și reciproc avantajoase, protejăm continuitatea aprovizionării cu consumabile critice, echipamente medicale și alte bunuri și servicii esențiale, sprijinind astfel misiunea noastră de a oferi îngrijiri de top pacienților. Următorul tabel prezintă impacturile, riscurile sau oportunitățile identificate, asociate cu gestionarea relațiilor cu furnizorii din cadrul Regina Maria, și politicile corespunzătoare care le abordează.

IRO	TIP	LANȚ VALORIC	ORIZONT DE TIMP	DESCRIERE	POLITICI AFERENTE
Furnizori conformi ESG	Impact pozitiv potențial	Operațiuni proprii	Termen lung	Toate contractele noi cu furnizorii includ clauze obligatorii de conformitate ESG.	Procedura de Achiziții

Gestionarea relațiilor cu furnizorii

Politici privind gestionarea relațiilor cu furnizorii

Numele politicii: Procedura de Achiziții

Conținut cheie privind relația cu furnizorii:

Procedura de Achiziții Regina Maria stabilește criterii transparente pentru selecția furnizorilor, procesele de achiziție și managementul contractelor. Prin aplicarea acestor criterii, cum ar fi calitatea, prețul, conformitatea operațională și standardele etice, Regina Maria asigură o abordare corectă și competitivă în contractarea bunurilor și serviciilor esențiale pentru furnizarea de asistență medicală. Politica promovează relații pe termen lung cu furnizorii, bazate pe practici de achiziție etice și monitorizarea continuă a performanței. Această evaluare continuă este susținută de evaluări ale furnizorilor, management structurat al contractelor și aprobări controlate pentru documentele de achiziție. Evaluarea noastră ia în considerare în prezent următoarele subiecte principale: calitatea, prețul, timpul de livrare și suportul pentru clienți.

Domeniu de aplicare: Ghidurile politicii de achiziții se aplică tuturor diviziilor și departamentelor din cadrul Regina Maria, atât pentru achizițiile medicale, cât și pentru cele non-medicale. Acestea guvernează relațiile cu furnizorii care operează la nivel local sau internațional, asigurând standarde uniforme de conformitate, calitate și răspundere în întreaga rețea medicală. Fie că este vorba de dispozitive medicale specializate, consumabile sau servicii auxiliare, toate activitățile de achiziție urmează un proces consecvent și transparent.

Lanț valoric: operațiuni proprii, practici de achiziție în amonte

Nivelul cel mai înalt responsabil: Manager de Achiziții, Director Achiziții, Stocuri și Flotă, Director de Calitate și Siguranța Pacientului

Disponibilitate: intern, pe platforma noastră de politici, pentru toți angajații relevanți: echipe de achiziții, manageri de departament și conducerea executivă

Standarde terțe: niciunul

Ultima actualizare: Octombrie 2023

Managementul riscurilor din lanțul de aprovizionare: În rolul său de furnizor de servicii medicale, Regina Maria trebuie să asigure trasabilitatea și integritatea consumabilelor medicale, a produselor farmaceutice și a echipamentelor. Procedurile interne ale companiei, susținute de evaluările furnizorilor, asigură alinierea la măsurile obligatorii de siguranță și la ghidurile de reglementare. Ca rezultat, deși domeniul medical este foarte reglementat, aprovizionarea și supravegherea din cadrul Regina Maria minimizează probabilitatea de a întâmpina riscuri disruptive în lanțul de aprovizionare.

Gestionarea relațiilor cu furnizorii

Acțiuni privind gestionarea relațiilor cu furnizorii

Acțiunile includ **evaluarea furnizorilor**, prin verificarea furnizorilor cheie în timpul procesului de achiziție pentru a asigura conformitatea cu standardele etice, inclusiv confirmarea că aceștia nu se implică în corupție sau comportament anticoncurențial și că nu sunt incluși pe nicio listă de sancțiuni internaționale. O altă acțiune este **managementul contractelor**, asigurându-se că toate contractele sunt respectate, în special în ceea ce privește termenele de plată, pentru a promova relații corecte și responsabile cu furnizorii. **Monitorizarea promptitudinii plăților** este, de asemenea, o acțiune cheie, având un mecanism robust pentru a monitoriza și impune plățile la timp către furnizori, conform termenilor contractuali.

Așa cum am menționat în capitolul S2 - Lucrătorii din lanțul valoric al raportului nostru, suntem în prezent în proces de creare a unui Cod de Conduită pentru Furnizori care va include cerințe ESG. Acest cod de conduită va crea o listă de cerințe pentru toți furnizorii, ajutându-ne astfel să identificăm și să lucrăm doar cu cei conformi. Ca parte a angajamentului nostru pentru aprovizionare responsabilă și practici de afaceri etice, Regina Maria va actualiza toate contractele cu furnizorii pentru a include clauze dedicate de sustenabilitate până la sfârșitul anului 2026. Aceste clauze vor aborda în mod specific domeniul cheie precum drepturile omului, în special interzicerea muncii copiilor și responsabilitatea față de mediu. Această măsură urmărește să consolideze răspunderea de-a lungul lanțului nostru de aprovizionare și să alinieze practicile noastre de achiziție la standardele internaționale de sustenabilitate.

Ținte privind gestionarea relațiilor cu furnizorii

Până la sfârșitul anului 2026, Regina Maria va dezvolta și implementa un Cod de Conduită pentru Furnizori cuprinzător, care să abordeze practici cheie de sustenabilitate, cum ar fi anticorupția, standardele de muncă, drepturile omului și responsabilitatea față de mediu. Obiectivul este ca 100% dintre furnizorii cheie să semneze și să respecte aceste prevederi, folosind anul 2024 ca an de referință (când cerințele de sustenabilitate erau minime). Progresul va fi monitorizat anual prin audituri interne și autoevaluări ale furnizorilor.

Pentru a menține relații puternice cu furnizorii și integritatea financiară, Regina Maria se angajează la o rată de plată la timp de 100% pentru toate facturile furnizorilor, rezolvând orice întârzieri în termen de 30 de zile.

Regina Maria integrează clauze standardizate de plată echitabilă și prevederi anticorupție în 100% din contractele noi sau reînnoite cu furnizorii, consolidând conduita etică de-a lungul lanțului său de aprovizionare. Progresul este urmărit prin monitorizarea ponderii contractelor actualizate în fiecare trimestru și prin confirmarea că echipele juridice și de achiziții respectă aceste cerințe.

6

ESRS

Index de conținut



Reperete
Regina Maria

Fundamentele ESG
și abordarea de raportare

Responsabilitatea
față de mediu

Responsabilitate
Socială

Guvernanță
etică

Index de conținut
ESRS

Index de conținut ESRS

Index	Cerință de raportare	Pagina
BP-1	Bazele de întocmire	20-48
BP-2	Bazele de întocmire	20-48
GOV-1	Rolul organelor de administrație, de conducere și de supraveghere	24-25
GOV-2	Informații furnizate organelor de administrație, de conducere și de supraveghere ale întreprinderii și aspecte de sustenabilitate abordate de acestea	24-25
GOV-3	Integrarea performanței în materie de sustenabilitate în schemele de stimulare	25
GOV-4	Declarație privind diligența necesară	26
GOV-5	Managementul riscurilor și controalele interne asupra raportării de sustenabilitate	26
SBM-1	Strategia, modelul de afaceri și lanțul valoric	26-28
SBM-2	Interesele și punctele de vedere ale părților interesate	29-33
SBM-3	Impacturile, riscurile și oportunitățile materiale și interacțiunea acestora cu strategia și modelul de afaceri	34
IRO-1	Descrierea procesului de identificare și de evaluare a impacturilor, a riscurilor și a oportunităților materiale	34
IRO-2	Cerințe de prezentare de informații din ESRS acoperite de declarația de sustenabilitate a întreprinderii	34-42
MDR	Cerințe minime de prezentare a informațiilor	47-48
E1-1	Planul de tranziție pentru atenuarea schimbărilor climatice	50
E1-2	Politici privind atenuarea și adaptarea la schimbările climatice	54, 56
E1-3	Acțiuni și resurse legate de politicile privind schimbările climatice	54, 56
E1-4	Ținte privind atenuarea și adaptarea la schimbările climatice	54, 56
E1-5	Consumul de energie și mixul energetic	57-58
E1-6	Emisiile brute de GES din Scope 1, Scope 2, Scope 3 și totale	59-61
E1-7	Absorbțiile de GES și proiectele de atenuare a emisiilor de GES finanțate prin credite de carbon	60
E1-8	Stabilirea prețului intern al carbonului	60

Index de conținut ESRS

Index	Cerință de raportare	Pagina
S1-1	Politici privind forța de muncă proprie	67, 71, 72, 75, 78, 81, 84, 87, 90, 93, 94
S1-2	Procese de implicare a forței de muncă proprii și a reprezentanților lucrătorilor cu privire la impacturi	64
S1-3	Procese de remediere a impacturilor negative și canale prin care forța de muncă proprie poate ridica probleme	65
S1-4	Adoptarea de măsuri cu privire la impacturile materiale asupra forței de muncă proprii și abordări pentru gestionarea riscurilor materiale și valorificarea oportunităților materiale legate de forța de muncă proprie, precum și eficacitatea acelor acțiuni	68, 69, 73, 76, 79, 82, 85, 87, 88, 91, 95
S1-5	Ținte privind gestionarea impacturilor negative materiale, de promovarea impacturilor pozitive și de gestionarea riscurilor și oportunităților materiale	69, 73, 76, 79, 82, 85, 88, 91, 95
S1-6	Caracteristicile angajaților întreprinderii	96
S1-7	Caracteristicile lucrătorilor care nu sunt salariați din cadrul forței de muncă proprii a întreprinderii	97
S1-8	Acoperirea negocierilor colective și dialogul social	79
S1-9	Indicatori privind diversitatea	96, 97
S1-10	Salarii adecvate	99
S1-12	Persoane cu dizabilități	97
S1-13	Indicatori privind formarea și dezvoltarea competențelor	98
S1-14	Indicatori de sănătate și siguranță	98
S1-16	Indicatori privind remunerarea (diferența de remunerare și remunerația totală)	99
S2-1	Politici privind lucrătorii din lanțul valoric	101
S2-2	Procese de implicare a lucrătorilor din lanțul valoric cu privire la impacturi	100
S2-3	Procese de remediere a impacturilor negative și canale prin care lucrătorii din lanțul valoric pot ridica probleme	100

Index de conținut ESRS

Index	Cerință de raportare	Pagina
S2-4	Adoptarea de măsuri cu privire la impacturile materiale asupra lucrătorilor din lanțul valoric și abordări pentru gestionarea riscurilor materiale și valorificarea oportunităților materiale legate de lucrătorii din lanțul valoric, precum și eficacitatea acelor acțiuni	102
S2-5	Ținte privind gestionarea impacturilor negative materiale, de promovarea impacturilor pozitive și de gestionarea riscurilor și oportunităților materiale	102
S3-1	Politici privind comunitățile afectate	105, 106
S3-2	Procese de implicare a comunităților afectate cu privire la impacturi	103
S3-3	Procese de remediere a impacturilor negative și canale prin care comunitățile afectate pot ridica probleme	103
S3-4	Adoptarea de măsuri privind impacturile semnificative asupra comunităților afectate și abordări pentru gestionarea riscurilor semnificative și pentru urmărirea oportunităților semnificative legate de comunitățile afectate, precum și eficacitatea acestor acțiuni	107
S3-5	Ținte privind gestionarea impacturilor negative materiale, de promovarea impacturilor pozitive și de gestionarea riscurilor și oportunităților materiale	107
S4-1	Politici privind consumatorii și utilizatorii finali	110, 111, 113, 115, 116, 118-120, 123, 124
S4-2	Procese de implicare a consumatorilor și a utilizatorilor finali cu privire la impacturi	103
S4-3	Procese de remediere a impacturilor negative și canale prin care consumatorii și utilizatorii finali își pot exprima preocupările	104
S4-4	Adoptarea de măsuri cu privire la impacturile materiale asupra consumatorilor și utilizatorilor finali și abordări pentru gestionarea riscurilor materiale și valorificarea oportunităților materiale legate de consumatori și utilizatorii finali, precum și eficacitatea acelor acțiuni	107, 111, 113, 116, 119, 121, 125
S4-5	Ținte privind gestionarea impacturilor negative materiale, de promovarea impacturilor pozitive și de gestionarea riscurilor și oportunităților materiale	107, 111, 113, 117, 119, 121, 125

Index de conținut ESRS

Index	Cerință de raportare	Pagina
ESRS 2 GOV-1	Rolul organelor de administrație, de supraveghere și de conducere	127, 128
G1-1	Politicile privind conduita profesională și cultura corporativă	130, 131
G1-2	Gestionarea relațiilor cu furnizorii	137-139
G1-3	Prevenirea și depistarea corupției și a dării sau luării de mită	133-134
G1-4	Cazuri de corupție sau de dare sau luare de mită	136
G1-6	Practici de plată	139



REGINA MARIA
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE



REGINA MARIA
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE
