



EMC

GROUP OF COMPANIES
EUROPEAN MEDICAL CENTER

МЕЖДУНАРОДНАЯ КОМПАНИЯ
ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ
ОБЩЕСТВО ЮНАЙТЕД МЕДИКАЛ ГРУП

ОТЧЕТНОСТЬ ОБ УСТОЙЧИВОМ
РАЗВИТИИ **ЗА 2025 ГОД**

Введение

1

В 2025 году вопросы устойчивого развития продолжили сохранять особое значение для Международной Компании Публичного Акционерного Общества «Юнайтед Медикал Груп» (далее — Общество, Компания). Для медицинской организации устойчивое развитие не ограничивается экономическими показателями или общими корпоративными принципами. Оно напрямую связано с качеством медицинской помощи, безопасностью пациентов, профессиональным развитием сотрудников, ответственным использованием ресурсов, прозрачностью корпоративного управления и способностью Компании сохранять устойчивость в условиях меняющейся внешней среды.

2

Настоящий отчет подготовлен в целях отражения подходов Общества к вопросам устойчивого развития, демонстрации системной работы по ключевым направлениям деятельности, а также подтверждения ответственности Компании перед пациентами, сотрудниками, акционерами, инвесторами, партнерами, государственными органами и иными заинтересованными сторонами.

3

В отчетном периоде Компания продолжила развивать комплексный подход к управлению, при котором медицинская эффективность, качество сервиса, этика, безопасность, экологическая осознанность и социальная ответственность рассматриваются как взаимосвязанные элементы единой корпоративной системы. Такой подход позволяет не только обеспечивать стабильность текущей деятельности, но и формировать основу для долгосрочного развития, повышения доверия к Компании и укрепления ее позиции на рынке медицинских услуг.

4

Компания исходит из того, что устойчивое развитие является не отдельным направлением работы, а частью ежедневной деятельности. Оно проявляется в том, как организованы внутренние процессы, как выстроена коммуникация с пациентами, как поддерживаются сотрудники, как обеспечивается контроль качества, как осуществляется взаимодействие с партнерами и как Компания относится к окружающей среде и обществу в целом.

О компании

МКПАО Юнайтед Медикал Груп осуществляет деятельность в сфере здравоохранения и ориентируется на предоставление медицинской помощи высокого уровня, основанной на профессионализме медицинского персонала, развитии современных медицинских технологий, внимательном отношении к пациенту и постоянном совершенствовании внутренних процессов.



Основой деятельности Компании является стремление к созданию безопасной, современной и комфортной медицинской среды. В центре внимания Компании находится пациент, его здоровье, безопасность, информированность и доверие к медицинской организации. При этом достижение высокого качества медицинской помощи невозможно без развития профессиональной команды, поддержания корпоративной культуры, прозрачного управления и ответственного отношения к ресурсам.



Компания последовательно развивает подход, при котором каждый пациент должен получать не только медицинскую помощь, но и понятную коммуникацию, уважительное отношение, сопровождение на всех этапах обращения и возможность принимать информированные решения. Особое значение придается соблюдению прав пациентов, защите персональных данных, врачебной тайне, надлежащему оформлению медицинской документации и постоянной работе с обратной связью.



Важной частью корпоративной культуры Общества является внимание к сотрудникам. Компания понимает, что устойчивость медицинской организации во многом зависит от уровня вовлеченности, лояльности и профессиональной подготовки врачей, среднего медицинского персонала, административных и управленческих работников. В связи с этим Компания развивает внутренние образовательные инициативы, поддерживает обмен опытом, создает условия для профессионального роста и стремится формировать комфортную рабочую среду.



Миссия Компании заключается в развитии современной медицинской помощи, основанной на качестве, безопасности, уважении к пациенту, профессионализме сотрудников и ответственном подходе к обществу. Устойчивое развитие в этом контексте рассматривается как практический инструмент, позволяющий Компании сохранять баланс между медицинскими, социальными, экономическими и управленческими задачами.

Стратегическая платформа устойчивого развития



Стратегическая платформа устойчивого развития Компании основана на понимании того, что долгосрочный успех медицинской организации невозможен без устойчивой системы управления, высокого качества медицинских процессов, социальной ответственности, экологической осознанности и постоянного развития человеческого капитала.



В 2025 году Компания продолжила работу по укреплению внутренних стандартов, повышению качества взаимодействия между подразделениями, развитию управленческих процедур и поддержанию стабильной операционной модели. Основное внимание уделялось тем направлениям, которые имеют непосредственное значение для устойчивого развития: безопасность пациентов, качество медицинской помощи, внутренний контроль, развитие персонала, финансовая устойчивость, ответственное взаимодействие с партнерами и поставщиками, а также соблюдение применимых нормативных требований.

Стратегические ориентиры Компании включают:

- сохранение высокого уровня медицинской помощи и пациентского сервиса;
- развитие системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности;
- поддержку профессионального роста сотрудников;
- совершенствование корпоративного управления и управления рисками;
- повышение прозрачности внутренних процессов;
- бережное отношение к природным ресурсам и снижение негативного воздействия на окружающую среду;
- развитие долгосрочных отношений с пациентами, партнерами, инвесторами и акционерами;
- поддержание этичной и ответственной деловой среды.

Компания рассматривает устойчивое развитие не как формальную обязанность, а как часть стратегического управления. Внедрение принципов устойчивого развития помогает повышать качество решений, своевременно выявлять риски, укреплять доверие заинтересованных сторон и формировать долгосрочную устойчивость бизнеса.

Особое значение имеет интеграция принципов устойчивого развития в ежедневные управленческие процессы. Это выражается в развитии внутренних регламентов, повышении ответственности руководителей, совершенствовании коммуникации между подразделениями, внедрении понятных процедур контроля и поддержании культуры внимательного отношения к качеству работы.

Корпоративное управление и управление рисками

Корпоративное управление является одной из ключевых основ устойчивого развития Компании. В отчетном периоде Общество продолжило работу по поддержанию прозрачной и эффективной системы управления, направленной на обеспечение баланса интересов акционеров, инвесторов, пациентов, сотрудников и иных заинтересованных сторон.

Компания исходит из того, что качественное корпоративное управление должно обеспечивать не только выполнение требований законодательства, но и создание понятной системы принятия решений, распределения ответственности, контроля исполнения и оценки рисков. Такой подход особенно важен для медицинской организации, поскольку управленческие решения могут влиять не только на экономические показатели, но и на качество медицинской помощи, безопасность пациентов, репутацию и доверие к Компании.

В 2025 году особое внимание уделялось вопросам внутреннего контроля, управлению операционными рисками, договорной дисциплине, соблюдению требований законодательства, защите персональных данных, корректной работе с медицинской документацией и обеспечению прозрачной коммуникации с заинтересованными сторонами.

Система управления рисками Компании строится на принципе предупреждения возможных негативных последствий. Компания стремится выявлять риски на ранней стадии, анализировать причины их возникновения, принимать меры по их снижению и формировать внутренние решения, направленные на предотвращение повторения аналогичных ситуаций.

К числу значимых направлений управления рисками относятся:

- риски, связанные с качеством и безопасностью медицинской деятельности;
- риски, связанные с соблюдением прав пациентов;
- риски, связанные с обработкой персональных данных и врачебной тайной;
- кадровые риски и риски профессионального выгорания;
- договорные и финансовые риски;
- риски взаимодействия с контрагентами и поставщиками;
- репутационные риски;
- риски, связанные с изменением регулирования в сфере здравоохранения.

Компания продолжает развивать внутренние процедуры, направленные на повышение управляемости указанных рисков. Важную роль в этом процессе играют внутренние проверки, обучение сотрудников, регламентация ключевых процессов, работа с обращениями, анализ обратной связи и совершенствование локальной нормативной базы.

Пациенты, качество и безопасность медицинской помощи

1

Для Компании устойчивое развитие в сфере здравоохранения прежде всего означает устойчивое качество медицинской помощи и ответственное отношение к пациенту. В отчетном периоде Компания продолжила уделять особое внимание безопасности пациентов, информированности, доступности коммуникации, соблюдению медицинских стандартов и внутреннему контролю качества.

2

Пациентский опыт рассматривается Компанией как один из важных показателей устойчивости. Взаимодействие с пациентом начинается не только с момента оказания медицинской услуги, но и с момента первого обращения, записи, консультации, информирования о возможных вариантах лечения, согласования условий оказания помощи и сопровождения на последующих этапах.

3

Компания стремится к тому, чтобы пациент получал понятную информацию о медицинской помощи, возможных рисках, ожидаемых результатах, альтернативных вариантах и необходимых ограничениях. Такой подход способствует формированию доверия, снижает вероятность недопонимания и позволяет пациенту принимать осознанные решения.

4

Важным элементом устойчивого развития является работа с обращениями и обратной связью. Компания рассматривает обращения пациентов не только как отдельные ситуации, требующие ответа, но и как источник информации для улучшения внутренних процессов. Анализ обращений позволяет выявлять зоны для совершенствования, корректировать коммуникационные подходы, уточнять внутренние алгоритмы и повышать качество взаимодействия между медицинскими и административными подразделениями.

5

Компания также продолжает уделять внимание вопросам медицинской документации. Полное, своевременное и корректное оформление документов является важной частью качества медицинской помощи, защиты прав пациента и правовой устойчивости Компании. В отчетном периоде сохранялось внимание к вопросам информированного добровольного согласия, фиксации медицинских решений, маршрутизации пациента и документирования результатов оказанной помощи.

Сотрудники и развитие человеческого капитала



Сотрудники являются одним из ключевых ресурсов Компании и основой ее долгосрочного развития. Устойчивость медицинской организации напрямую зависит от профессионализма, вовлеченности, лояльности и мотивации команды. В отчетном периоде Компания продолжила развивать подход, ориентированный на создание благоприятной рабочей среды, поддержку профессионального роста и укрепление корпоративной культуры.



Для административного и управленческого персонала также сохранялось значение обучения и развития. Внимание уделялось вопросам клиентского сервиса, коммуникации с пациентами, работе с обращениями, соблюдению внутренних регламентов, использованию цифровых инструментов, договорной дисциплине и защите персональных данных.



Компания стремится формировать среду, в которой сотрудники чувствуют свою значимость, понимают цели организации, имеют возможность развиваться и участвовать в улучшении внутренних процессов. Особое внимание уделяется развитию медицинского персонала, поскольку качество медицинской помощи напрямую связано с уровнем квалификации врачей, среднего медицинского персонала и специалистов, участвующих в сопровождении пациента.



Компания понимает, что лояльность сотрудников формируется не только через систему оплаты труда, но и через уважительное отношение, понятные правила, поддержку со стороны руководителей, возможности для развития и комфортную корпоративную среду. В связи с этим Компания стремится развивать нематериальные формы поддержки, корпоративные мероприятия, внутренние коммуникации, благодарности, поздравления, обучение, вовлечение сотрудников в общие проекты и создание атмосферы причастности к общему результату.



В 2025 году Компания продолжила поддерживать образовательные инициативы, направленные на повышение профессиональных компетенций. Такие инициативы могут включать внутренние обучения, профессиональные семинары, участие в конференциях, обмен клиническим опытом, наставничество, обучение новым стандартам, разбор сложных случаев и развитие междисциплинарного взаимодействия.



Важным направлением остается забота о благополучии сотрудников. Компания стремится создавать условия, при которых сотрудники могут сохранять профессиональную мотивацию, избегать эмоционального выгорания, получать поддержку в сложных рабочих ситуациях и чувствовать стабильность. Для медицинской организации это особенно важно, поскольку работа в сфере здравоохранения связана с высокой ответственностью, эмоциональной нагрузкой и необходимостью постоянного профессионального внимания.

Социальная ответственность и взаимодействие с обществом

Социальная ответственность Компании выражается в ее ежедневной деятельности, направленной на улучшение качества жизни пациентов, развитие медицинской культуры, поддержку сотрудников, этичное взаимодействие с партнерами и участие в формировании ответственного отношения к здоровью.

Компания рассматривает свою социальную роль шире, чем только оказание медицинских услуг. Медицинская организация является частью общественной инфраструктуры, влияющей на здоровье, доверие, информированность и качество жизни людей. Поэтому Компания уделяет внимание не только клиническому результату, но и тому, как пациент проходит путь внутри медицинской системы, насколько ему понятны рекомендации, насколько комфортно выстроена коммуникация и насколько бережно организовано сопровождение.

Взаимодействие с пациентами строится на принципах уважения, доступности информации, соблюдения прав и конфиденциальности. Взаимодействие с сотрудниками основано на принципах профессионального развития, командной работы и внутренней поддержки. Взаимодействие с государственными органами осуществляется в рамках соблюдения требований законодательства и предоставления необходимой информации. Взаимодействие с поставщиками и партнерами строится на принципах деловой добросовестности, качества и ответственности.

В отчетном периоде Компания продолжила развивать взаимодействие с различными группами заинтересованных сторон, включая пациентов, сотрудников, государственные органы, страховые организации, поставщиков, акционеров, инвесторов, партнеров, профессиональное сообщество и средства массовой информации.

Компания продолжает поддерживать партнерские форматы взаимодействия, которые способствуют обмену опытом, развитию профессиональных компетенций, повышению качества медицинской помощи и укреплению социальной роли бизнеса. Участие в профессиональных мероприятиях, образовательных инициативах и коммуникационных проектах позволяет Компании оставаться частью экспертного медицинского сообщества и развивать практики, соответствующие современным ожиданиям пациентов и общества.

Экологическая безопасность и ответственное использование ресурсов

1

Экологическая безопасность является важной частью устойчивого развития Компании. Несмотря на то, что основная деятельность Общества связана с оказанием медицинских услуг, Компания осознает свое влияние на окружающую среду и стремится к ответственному использованию природных, энергетических и материальных ресурсов.

2

В 2025 году Компания продолжила придерживаться принципов бережного отношения к ресурсам, рационального потребления, сокращения избыточного использования материалов, повышения экологической осознанности сотрудников и соблюдения требований в сфере обращения с отходами.

3

Особое значение для медицинской организации имеет корректное обращение с медицинскими отходами. Компания исходит из необходимости строгого соблюдения санитарных требований, правильной сортировки, хранения, передачи и утилизации отходов, образующихся в процессе медицинской деятельности. Такие процедуры имеют значение не только для экологии, но и для инфекционной безопасности, охраны труда и общей надежности медицинских процессов.

4

Компания также уделяет внимание рациональному использованию электроэнергии, воды, расходных материалов, бумаги и иных ресурсов. Внутренние процессы постепенно ориентируются на снижение избыточного потребления, использование цифровых инструментов, оптимизацию документооборота, более осознанное планирование закупок и бережное отношение к материальным ценностям.

5

Важным направлением является развитие экологической культуры среди сотрудников. Компания стремится формировать понимание того, что экологическая ответственность складывается из повседневных действий: экономного использования бумаги, исключения оборудования при отсутствии необходимости, рационального использования воды, правильной сортировки отходов, бережного отношения к расходным материалам и соблюдения установленных правил.

6

Компания признает, что устойчивое развитие невозможно без постоянного внимания к вопросам охраны окружающей среды. Даже небольшие, но регулярные шаги в сфере ресурсосбережения и экологической дисциплины позволяют снижать нагрузку на окружающую среду, повышать внутреннюю культуру и формировать более ответственную модель поведения внутри организации.

Ответственные закупки и взаимодействие с поставщиками



Поставщики и подрядчики являются важной частью устойчивой деятельности Компании. Качество медицинской помощи во многом зависит от надежности поставок, качества медицинских изделий, лекарственных препаратов, расходных материалов, оборудования, сервисных и иных услуг.



Ответственный подход к закупкам также связан с рациональным использованием ресурсов. Компания стремится избегать избыточных закупок, учитывать реальные потребности подразделений, поддерживать надлежащий учет и контроль движения материальных ценностей. Такой подход позволяет снижать риски неэффективного использования ресурсов, повышать финансовую дисциплину и одновременно поддерживать экологически более ответственную модель потребления.



Компания стремится развивать отношения с поставщиками на основе добросовестности, прозрачности, качества, соблюдения договорных обязательств и соответствия применимым требованиям. При выборе контрагентов значение имеют не только коммерческие условия, но и надежность, репутация, качество поставляемой продукции, наличие необходимых документов и способность поставщика обеспечить стабильное исполнение обязательств.



В рамках устойчивого развития Компания также признает значение долгосрочных партнерских отношений. Стабильное взаимодействие с надежными поставщиками способствует повышению качества процессов, снижению операционных рисков и обеспечению бесперебойной деятельности медицинской организации.

Информационная безопасность, персональные данные и этика

1

В условиях цифровизации медицинской деятельности вопросы информационной безопасности и защиты персональных данных приобретают особое значение. Компания обрабатывает значительный объем информации, включая персональные данные пациентов и сотрудников, медицинскую информацию, сведения, составляющие врачебную тайну, договорные и корпоративные документы.

2

В 2025 году Компания продолжила уделять внимание вопросам защиты информации, соблюдения требований законодательства о персональных данных, обеспечения конфиденциальности и развития внутренней культуры аккуратного обращения с данными.

3

Компания исходит из того, что доверие пациента невозможно без уверенности в том, что его персональная и медицинская информация защищена. В связи с этим особое значение имеют правила доступа к информации, корректное оформление согласий, ограничение доступа к данным только для уполномоченных лиц, соблюдение врачебной тайны и внимательное отношение к любым каналам коммуникации с пациентами.

4

Этические принципы Компании включают уважение к пациенту, добросовестность, конфиденциальность, недопустимость дискриминации, корректное взаимодействие с коллегами и партнерами, соблюдение профессиональных стандартов и ответственное отношение к репутации организации.

5

Компания стремится поддерживать внутреннюю среду, в которой сотрудники понимают значимость этического поведения, корректной коммуникации, недопущения конфликтов интересов и уважительного отношения ко всем участникам медицинского процесса.

Основные направления развития на следующий период

В дальнейшем Компания намерена продолжить развитие системы устойчивого управления и укрепление ключевых направлений, имеющих значение для долгосрочной стабильности.

К приоритетным направлениям относятся:

- совершенствование системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности;
- развитие пациентского сервиса и коммуникации с пациентами;
- повышение качества медицинской документации и внутренних регламентов;
- развитие образовательных программ для медицинского, административного и управленческого персонала;
- поддержка корпоративной культуры и вовлеченности сотрудников;
- повышение эффективности внутренних процессов;
- развитие цифровых инструментов и оптимизация документооборота;
- соблюдение требований в области персональных данных и информационной безопасности;
- ответственное обращение с ресурсами и медицинскими отходами;
- укрепление взаимодействия с акционерами, инвесторами, партнерами и государственными органами.

Компания понимает, что устойчивое развитие является непрерывным процессом. Оно требует регулярного анализа, готовности к изменениям, открытости к обратной связи и последовательного улучшения внутренних практик. В связи с этим Общество намерено продолжить работу по повышению качества управления, развитию команды, совершенствованию медицинских и административных процессов, а также укреплению доверия со стороны всех заинтересованных сторон.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

