



УНИВЕРСИТЕТСКА МНОГОПРОФИЛНА БОЛНИЦА ЗА АКТИВНО ЛЕЧЕНИЕ „СВЕТИ ГЕОРГИ“ ЕАД

4002, Пловдив, бул. „Пещерско шосе“ 66, Централна: +359 32 602 211, Факс: +359 32 602 911

ЗАПОВЕД

№ 1034/.....

17-12-2025

Във връзка с Глава пета, т. 40 от Национална комисия за корпоративно управление (НККУ) и в изпълнение на препоръките на Вътрешния одит за разработване, утвърждаване и оповестяване на Политика за ангажираност на заинтересованите лица и на основание Протокол № 25 от 08.12.2025 г. на Съвета на директорите

НАРЕЖДАМ:

I. Утвърждавам „Политика за ангажираност на заинтересованите лица на УМБАЛ „Свети Георги“ ЕАД – гр. Пловдив”

Контрол по изпълнение на Заповедта запазвам за себе си.

Настоящата заповед да се сведе до знанието на Заместник-директори, Главна мед. сестра, Ръководители на звена, Началник отдел „Комуникации и стратегии“ Началник отдел ФСО, Началник отдел ФОС, Началник отдел УЧР, Началник отдел ПОАП, Началник отдел Снабдяване, Началник отдел АК за сведение.

ПРОФ.
Изпълни

ОВ, Д.М.
АЛ „Свети Георги“ ЕАД, гр. Пловдив



УНИВЕРСИТЕТСКА МНОГОПРОФИЛНА БОЛНИЦА ЗА АКТИВНО ЛЕЧЕНИЕ „СВЕТИ ГЕОРГИ“ ЕАД

4002, Пловдив, бул. „Пещерско шосе“ 66, Централна: +359 32 264 170, Факс: +359 32 644 058

УТВЪРЖДАВАМ:

.....

ИЗПЪЛНИТЕЛЕН

ПРОФ. Д-Р КАРЕН ДЖАМБАЗОВ, Д.М.

ПОЛИТИКА ЗА АНГАЖИРАНост НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ ЛИЦА НА УМБАЛ „СВЕТИ ГЕОРГИ“ ЕАД

Настоящата Политика на ангажираност урежда принципите, механизмите и отговорностите, чрез които УМБАЛ „Свети Георги“ ЕАД, гр. Пловдив осигурява ефективно взаимодействие с пациенти, техните близки, служители, доставчици и други заинтересовани страни, в съответствие с действащото българско законодателство и специалните нормативни изисквания за лечебните заведения.

1. Предназначение:

УМБАЛ „Свети Георги“ ЕАД, гр. Пловдив оценява значимостта на ангажираността и активното сътрудничество със заинтересованите страни за устойчивото бизнес развитие, за управление на рисковете, свързани с устойчивостта, както и за поддържане на добрата репутация на УМБАЛ „Свети Георги“ ЕАД, гр. Пловдив. Политиката определя начините на ангажиране на заинтересованите страни, които могат да имат въздействие върху дългосрочната устойчивост на Болницата. Тя подпомага отчитането на интересите и очакванията им при вземането на управленски решения. Цели да гарантира висока степен на прозрачност и доверие между болницата и всички заинтересовани страни, да осигури спазване на правата на пациента и механизмите за тяхната защита, да осигури активното

участие на служителите в подобряване качеството на медицинските услуги и да гарантира етични стандарти на взаимодействие и комуникация.

2. Обхват:

Заинтересована страна е всяко лице или група от лица, която има интерес в дадена организация и резултатите от нейните действия.

3. Общи принципи:

Лечебното заведение приема и насърчава спазването на следните основни принципи при взаимодействието си с всички заинтересовани страни:

- **Прозрачност** - УМБАЛ „Свети Георги“ ЕАД, гр. Пловдив предоставя ясна, достъпна и своевременна информация за дейността си.
- **Отговорност** - Болницата носи отговорност за качествено обслужване и адекватна реакция при проблеми.
- **Диалог и консенсус** – Взаимоотношенията между участниците се основават на открит диалог, взаимно изслушване и постигане на балансирано решение.
- **Сътрудничество** – Насърчава се координираното взаимодействие между всички звена и заинтересовани страни с цел ефективност и високо качество на грижите.
- **Равнопоставеност** - Всички пациенти и заинтересовани страни се третират без дискриминация.
- **Участие** – Насърчава се активното участие на пациенти и служители в подобряване на услугите.

4. Дефиниране на заинтересованите страни:

УМБАЛ „Свети Георги“ ЕАД, гр. Пловдив идентифицира заинтересованите страни като всяко лице или група от лица или организация, която има интерес в дейността на Болницата и/или може да бъде повлияна от дейностите и услугите, които Лечебното заведение предоставя, както следва:

- Пациенти
- Служители
- Университети
- Студенти, специализанти и докторанти
- Доставчици (външни доставчици), клиенти и бизнес партньори
- Власти
- Профсъюзи

- Застрахователи
- Банки
- Преса, медии
- Регулаторни и контролни органи
- Съсловни организации и други партньори
- Неправителствени организации (НПО)
- Общество
- Външни одитори и др.

5. Процес на ангажиране на заинтересованите страни:

5.1. Най - подходящите инструменти и методи за ангажиране на заинтересованите страни на Лечебното заведение включват писмена комуникация, включително въпросници за обратна връзка, събития, срещи, съвместни проекти, проучвания и др. При взаимодействието с която и да е заинтересована страна Болницата се стреми да определи подходящите методи и ниво на ангажираност като вземе предвид естеството на отношенията си със заинтересованата страна.

5.2. УМБАЛ „Свети Георги“ ЕАД, гр. Пловдив се стреми да осигури възможност на заинтересованите страни да предоставят обратна връзка относно дейността и услугите на Болницата и да представят своите предложения за подобряването им.

5.3. УМБАЛ „Свети Георги“ ЕАД, гр. Пловдив предоставя информация относно взаимодействието си със заинтересованите страни, чрез различни способи, включително, но не само, чрез годишния доклад за дейността, интернет страницата, социалните медии и други.

6. Процедури и Канали за комуникация със заинтересованите страни:

В процеса на ангажиране на заинтересованите страни УМБАЛ „Свети Георги“ ЕАД, гр. Пловдив използва различни канали и средства за комуникация, в зависимост от всяка конкретна група заинтересовани страни. Основно това са: интернет страницата на лечебното заведение <https://www.unihosp.com/>; деловодната система; електронната поща и телефоните на ЛЗ; Интегрираната болнична информационна система (ИБИС); Порталът на АППК; Национална здравноинформационна система (НЗИС); Информационна система на МЗ; Централизирана автоматизирана информационна система „Електронни обществени поръчки“ (ЦАИС ЕОП); социалните медии; Система за известяване – мобилно приложение.

В Лечебното заведение са възприети следните методи за получаване на обратна връзка:

- **При лечение на пациенти** – анкетни карти за проучване качеството на здравните грижи, които предоставя ЛЗ и оценка на удовлетвореността на потребителите. Същите се предоставят на пациентите при тяхното изписване и са достъпни на интернет страницата на ЛЗ - <https://www.unihosp.com/za-patsienta/anketna-karta/> . Анкетните карти се обобщават, анализират и представят на Ръководството на всяко тримесечие.
- **При обучение на студенти и специализанти** – анкетни карти за проучване удовлетвореността на студентите/специализантите, съгласно Наредба № 8/ 13.11.2019 г. на МЗ и Правила за проучване удовлетвореността на студентите и/или специализантите, провеждащи обучение в УМБАЛ „Свети Георги“ ЕАД, утвърдени със Заповед на Изпълнителния директор. Анкетните карти се обобщават, анализират и представят на Ръководството в края на всяка година.
- **При клинични изпитвания на лекарствени и лечебни продукти** – отзиви от Изпълнителна агенция по лекарствата; Отзиви на възложителя на проекта и др.

В структурата на Лечебното заведение е създадено звено „Стратегии и комуникации“, чиито функции са свързани с планиране, координиране и провеждане на информационната политика на ЛЗ.

7. Рискове при ангажиране на заинтересованите страни:

Важно е да се вземат предвид потенциалните рискове за ефективното ангажиране на заинтересованите страни, преди да се избере метода и целеното ниво на ангажираност. Потенциалните рискове могат да включват незаинтересованост, конфликти на интереси и недоброжелателност на заинтересованите страни.

8. Ангажираност на ръководството на УМБАЛ „Свети Георги“ ЕАД:

Отговорност на ръководството е да следи за спазването на политиката за ангажиране на заинтересованите страни чрез предоставяне на подходящи ресурси за осъществяване на необходимите дейности за ефективно взаимодействие със заинтересованите страни и отчитане на техните интереси и очакванията им относно дейността на Лечебното заведение.

Политиката определя начините на ангажиране на заинтересованите страни, които могат да имат въздействие върху дългосрочната устойчивост на Болницата. Тя подпомага отчитането на интересите и очакванията им при вземането на управленски решения. Цели да подобри прозрачността и отчетността на Лечебното заведение, за да се изгради доверие, както и да се използва експертния опит на заинтересованите страни, което да допринесе за постигането на по-добри резултати от Болницата.

9. Ангажираност към служителите

9.1. Вътрешна комуникация, която включва регулярни срещи между ръководството и медицинските/немедицинските екипи, вътрешни бюлетини и комуникационни канали, в това число специално разработено мобилно приложение, ИБИС, социални мрежи.

9.2. Етичен кодекс - Служителите следва да спазват Етичния кодекс на УМБАЛ „Свети Георги“ ЕАД, гр. Пловдив и стандартите за професионално поведение.

10. Ангажираност към доставчици и партньори - УМБАЛ „Свети Георги“ ЕАД, гр. Пловдив спазва принципите на прозрачност, равнопоставеност и законност при обществените поръчки. Взаимодействието с партньори следва принципите на договорност, отчетност и проследимост.

11. Ангажираност към обществото, включва: Публикуване на отчети за дейността на лечебното заведение, участие в профилактични кампании и образователни инициативи, сътрудничество с общини, НПО и образователни институции.

12. **Заключителни разпоредби:**

12.1. Настоящата Политика е приета от Съвета на директорите на УМБАЛ „Свети Георги“ ЕАД, с Протокол № ²⁵ от ^{08.12.} 2025 г.

12.2. Политиката се преразглежда при възникнала необходимост и при промяна в нормативната уредба.