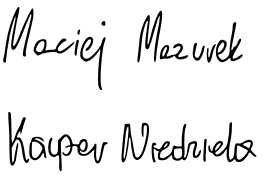
Futuremed powstał z przekonania, że szybki i bezpieczny dostęp do lekarza powinien być realną możliwością dla każdego pacjenta, niezależnie od miejsca zamieszkania, stylu życia lub odległości od najbliższej placówki medycznej. W realiach przeciążonego systemu ochrony zdrowia telemedycyna może w istotny sposób wspierać dostępność świadczeń zdrowotnych, pod warunkiem że rozwija się ją odpowiedzialnie, z poszanowaniem zasad etyki lekarskiej oraz bezpieczeństwa pacjenta.

Dostrzegamy, że cyfryzacja opieki zdrowotnej niesie ze sobą zarówno znaczący potencjał społeczny, jak i konkretne wyzwania. Dotyczą one przede wszystkim jakości diagnostyki realizowanej na odległość, ochrony danych wrażliwych oraz ryzyka wykluczenia cyfrowego, w szczególności osób starszych. Nie traktujemy tych kwestii jako bariery, lecz jako istotny wymiar odpowiedzialnego rozwoju oraz trwałego budowania zaufania do usług telemedycznych.

Przyjęliśmy, że odpowiedzialność oznacza troskę o pacjentów, lekarzy, pracowników, partnerów oraz szeroko rozumiane otoczenie społeczne. Nie wyczerpuje się ona w samej zgodności z przepisami prawa, choć zgodność ta stanowi jej nieodzowny element. Odpowiedzialność ta obejmuje również świadome kształtowanie decyzji biznesowych z uwzględnieniem ich znaczenia społecznego, długoterminowych skutków oraz wpływu na jakość i dostępność opieki zdrowotnej.

Futuremed rozwija nowoczesny model opieki zdrowotnej, w którym innowacja technologiczna pozostaje integralnie powiązana z odpowiedzialnością społeczną. To właśnie na tym założeniu opiera się działalność Spółki oraz niniejsza strategia CSR.

Maciej Mazurek
Kacper Niedziela
Członkowie Zarządu Futuremed sp. z o.o.



I. Definicje

1) **Interesariusze** - podmioty prywatne, takie jak osoby fizyczne, osoby prawne, jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej; podmioty publiczne, w tym urzędy i instytucje administracji publicznej, organizacje oraz społeczności; które mogą wpływać na funkcjonowanie Futuremed, formułować wobec niej oczekiwania lub wymagania, jak również pozostawać pod wpływem jej działalności.
2) **Platforma telemedyczna** - serwis internetowy lub aplikacja mobilna, za pośrednictwem których pacjent uzyskuje dostęp do konsultacji lekarskiej online, może złożyć zamówienie na usługę, w tym otrzymać e-receptę, e-zwolnienie, e-skierowanie.
3) **Społeczna odpowiedzialność biznesu** / **CSR** - strategia zarządzania, w ramach której Futuremed dobrowolnie uwzględnia w swojej działalności cele i wartości związane z odpowiedzialnym wpływem na otoczenie, w szczególności troskę o zdrowie publiczne i dostęp do opieki medycznej, bezpieczeństwo pacjentów, zasady etyki lekarskiej, ochronę danych osobowych, warunki pracy i współpracy oraz ochronę środowiska naturalnego.
4) **Futuremed** / **Spółka** - Futuremed spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, adres: Al. Solidarności 117/207, 00-140 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001086342, NIP 5252991458, REGON 527690979, podmiot leczniczy wpisany do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego pod numerem: 000000273793.
5) **Telemedycyna** - forma opieki zdrowotnej, w której kontakt z lekarzem odbywa się w czasie rzeczywistym za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (w tym za pośrednictwem połączenia wideo, połączenia głosowego oraz komunikacji tekstowej). bez konieczności osobistej wizyty w placówce medycznej.

II. Cel i zakres strategii CSR

Niniejsza strategia określa ramy działań Futuremed w zakresie Społecznej odpowiedzialności biznesu na lata 2026-2030. Jej celem jest wyznaczenie priorytetów odpowiedzialnego rozwoju Spółki, identyfikacja kluczowych obszarów oddziaływania oraz wskazanie kierunków działań istotnych z punktu widzenia pacjentów, jakości opieki zdrowotnej oraz standardów funkcjonowania rynku.

Strategia znajduje zastosowanie do wszystkich Platform telemedycznych zarządzanych przez Futuremed, jak również do aplikacji mobilnych dostępnych w systemach iOS oraz Android. Postanowienia niniejszego dokumentu odnoszą się do całokształtu działalności Spółki i obejmują pracowników, lekarzy współpracujących z Futuremed oraz pozostałe osoby zaangażowane w świadczenie oraz doskonalenie usług telemedycznych.

Dotychczas Spółka obsłużyła ponad 500 000 pacjentów, a jej zespół liczy ponad 100 specjalistów. Skala prowadzonej działalności wiąże się ze szczególną odpowiedzialnością Futuremed za jakość opieki zdrowotnej, rzetelność komunikacji oraz przestrzeganie standardów etycznych w codziennym kontakcie z pacjentami.

Strategia CSR Futuremed opiera się na czterech filarach wyznaczających podstawowe kierunki odpowiedzialnego rozwoju Spółki:

1. zapewnieniu dostępności opieki zdrowotnej,
2. dbałości o jakość świadczonych usług medycznych, etykę oraz bezpieczeństwo danych,
3. edukacji zdrowotnej i zaangażowaniu społecznym,
4. odpowiedzialności wobec ludzi i środowiska.

III. Profil działalności Spółki

Futuremed działa w sektorze nowoczesnych usług medycznych, rozwijając cyfrową infrastrukturę zapewniającą pacjentom szybki i wygodny dostęp do kontaktu z lekarzem. Model działalności Spółki opiera się na połączeniu rozwiązań technologicznych z wysokimi standardami obowiązującymi w obszarze opieki medycznej.

W relatywnie krótkim czasie od rozpoczęcia działalności (2024 r.) Futuremed zbudował rozpoznawalność rynkową oraz zaznaczył swoją obecność w mediach ogólnopolskich. Rozwój Spółki opiera się na stabilnym zapleczu organizacyjnym, a średni czas oczekiwania na konsultację utrzymuje się na poziomie około 15 minut.

Pozycja Futuremed wynika nie tylko ze skali działalności, ale również z jakości codziennego kontaktu z pacjentami oraz lekarzami. To w tych relacjach budowane są zaufanie do marki, wiarygodność modelu telemedycznego oraz reputacja Spółki na rynku.

Znaczenie tej pozycji wzmacniają również działania badawcze i edukacyjne podejmowane przez Spółkę. W czerwcu 2025 r. agencja Opinia24, działając na zlecenie Futuremed, przeprowadziła ogólnopolskie badanie postaw wobec Telemedycyny. Jego wyniki pokazują, że 77% respondentów deklaruje zaufanie do tej formy opieki, 87% dostrzega związane z nią oszczędności czasu, 57% wskazuje na oszczędność kosztów, a 67% uważa, że telemedycyna powinna pozostać trwałym elementem systemu ochrony zdrowia. Wnioski te potwierdzają, że Telemedycyna zajmuje dziś istotne miejsce w modelu nowoczesnej opieki zdrowotnej.

IV. Interesariusze

Futuremed funkcjonuje w otoczeniu, w którym odpowiedzialne prowadzenie działalności wymaga stałego i świadomego dialogu z Interesariuszami. Do kluczowych grup Interesariuszy Spółki należą:

Grupa Interesariuszy	Oczekiwania i potrzeby grupy Interesariuszy	Sposób dialogu i kanały komunikacji z grupą Interesariuszy
Pacjenci	Szybki, bezpieczny i przystępny cenowo dostęp do specjalisty; rzetelna informacja o przebiegu konsultacji lekarskiej; ochrona danych osobowych i dokumentacji medycznej.	System ocen po konsultacji lekarskiej; obsługa pacjenta za pośrednictwem czatu, poczty elektronicznej lub telefonu; cykliczne badania satysfakcji; materiały edukacyjne publikowane na Platformach telemedycznych zarządzanych przez Spółkę.

Lekarze współpracujący	Stabilne warunki współpracy; intuicyjne narzędzia pracy; kompleksowe procedury postępowania udostępniane przez Spółkę; kultura współpracy oparta na szacunku, równości i braku dyskryminacji.	Spotkania robocze; kanały zgłaszania nieprawidłowości; stały dostęp do aktualnych wytycznych i procedur wewnętrznych Spółki.
Pracownicy Spółki	Stabilność zatrudnienia; elastyczne warunki pracy; możliwości rozwoju zawodowego; kultura organizacyjna oparta na szacunku, równości i braku dyskryminacji.	Spotkania zespołowe; badania satysfakcji pracowników; kanały zgłaszania nieprawidłowości; wewnętrzne standardy współpracy i komunikacji w Spółce.
Organy nadzorcze	Przestrzeganie przepisów prawa, w tym prawa medycznego oraz RODO; transparentność działań; aktywna współpraca na rzecz podnoszenia standardów w branży medycznej.	Publiczne raportowanie działań CSR; wdrażanie wytycznych i rekomendacji właściwych organów, w tym Rzecznika Praw Pacjenta, ZUS, UOKiK oraz Ministerstwa Zdrowia.
Środowisko medyczne i akademickie	Rozwój rzetelnej Telemedycyny jako uzupełnienia opieki stacjonarnej; wysoka jakość konsultacji lekarskiej; wspieranie edukacji zdrowotnej pacjentów.	Udział w konferencjach i debacie publicznej; współpraca z innymi podmiotami leczniczymi; publikacje i działania edukacyjne.
Partnerzy technologiczni i biznesowi	Stabilna i długofalowa współpraca; przejrzyste zasady relacji; zgodność z wymogami RODO oraz wysokimi standardami bezpieczeństwa danych.	Umowy i porozumienia partnerskie; audyty jakości; cykliczne przeglądy współpracy i relacji biznesowych.
Media i opinia publiczna	Transparentna komunikacja; rzetelna informacja o standardach Telemedycyny oraz prawach pacjenta.	Informacje prasowe; wywiady i komentarze eksperckie; kampanie edukacyjne i działania informacyjne.

V. Misja, wizja i wartości Futuremed

V.1. Misja

Misją Futuremed jest rozwijanie dostępnych, bezpiecznych i odpowiedzialnych usług telemedycznych dostępnych w 15 minut, które realnie ułatwiają pacjentom dostęp do lekarza i przyczyniają się do poprawy jakości życia w całej Polsce.

Realizacja tej misji opiera się na integracji rozwiązań technologicznych z odpowiedzialnym podejściem do opieki medycznej. Celem Futuremed jest zapewnienie pacjentom szybkiego i wygodnego dostępu do specjalisty, bez zbędnych barier organizacyjnych, z zachowaniem wysokich standardów jakości oraz bezpieczeństwa.

V.2. Wizja

Futuremed konsekwentnie dąży do umacniania Telemedycyny jako trwałego elementu polskiego systemu ochrony zdrowia. Spółka traktuje swoje usługi jako komplementarne wobec opieki stacjonarnej, ponieważ skracają one czas dostępu do pierwszej konsultacji, odciążają tradycyjną infrastrukturę medyczną oraz zwiększają dostępność świadczeń zdrowotnych.

Jednocześnie Futuremed uznaje, że odpowiedzialna Telemedycyna wymaga jednoznacznego określenia zakresu jej zastosowania. W sytuacjach wymagających badania fizykalnego, pogłębionej diagnostyki albo pilnej interwencji medycznej zasadne pozostaje skierowanie pacjenta do właściwej formy opieki stacjonarnej.

Spółka planuje dalszy rozwój w obszarach o istotnym znaczeniu społecznym, m.in. W zakresie psychiatrii online,leczenia chorób cywilizacyjnych, w tym otyłości oraz dostępu do jak największej liczby specjalizacji lekarskich online.

V.3. Wartości

Działalność Spółki opiera się na następujących wartościach:

1) **Bezpieczeństwo pacjenta.** Nadrzędnym kryterium wszystkich decyzji medycznych i operacyjnych podejmowanych przez Spółkę pozostają dobro i bezpieczeństwo pacjenta. Odnosi się to także do przypadków, w których lekarz odmawia wystawienia określonego dokumentu albo uznaje za zasadne skierowanie pacjenta do właściwej placówki stacjonarnej.
2) **Zaufanie.** Pacjentowi należy zapewnić jasną i rzetelną informację o przebiegu konsultacji lekarskiej, jej ograniczeniach oraz możliwych rezultatach. Futuremed traktuje przejrzystość komunikacji jako jeden z fundamentów budowania trwałego zaufania.
3) **Jakość opieki zdrowotnej.** Spółka współpracuje wyłącznie z lekarzami spełniającymi wymagane standardy zawodowe. Jakość udzielanych konsultacji lekarskich jest na bieżąco monitorowana i oceniana z wykorzystaniem opinii pacjentów, mechanizmów kontroli wewnętrznej oraz wdrażanych działań doskonalących.
4) **Dostępność**. Futuremed kształtuje swoje usługi w taki sposób, aby ograniczać bariery geograficzne, czasowe, finansowe i technologiczne, przy jednoczesnym uwzględnieniu zróżnicowanych potrzeb pacjentów oraz różnych poziomów kompetencji cyfrowych.
5) **Odpowiedzialność.** Odpowiedzialność oznacza dla Spółki stałe i świadome uwzględnianie wpływu prowadzonej działalności na pacjentów, lekarzy, pracowników, partnerów, społeczeństwo oraz środowisko.

VI. Filary Społecznej Odpowiedzialności Biznesu Spółki

VI.1. Dostępność opieki zdrowotnej

Jednym z kluczowych wyzwań polskiego systemu ochrony zdrowia pozostają nierówności w dostępie do świadczeń zdrowotnych. Wynikają one zarówno z uwarunkowań geograficznych, jak i z barier związanych z czasem, mobilnością, organizacją życia zawodowego oraz poziomem kompetencji cyfrowych pacjentów. W tym kontekście Telemedycyna stanowi istotne narzędzie zwiększające dostępność pierwszego kontaktu z lekarzem.

Futuremed rozwija swoje usługi z uwzględnieniem potrzeby ograniczania wskazanych barier. Podejście to obejmuje projektowanie intuicyjnych interfejsów, stosowanie zrozumiałych komunikatów, opracowywanie czytelnych instrukcji oraz wdrażanie modelu obsługi pacjenta przyjaznego również dla osób o niższych kompetencjach cyfrowych, np. osób starszych.

Istotną rolę w tym obszarze odgrywa model wielu marek. Pozwala on lepiej dostosować sposób komunikacji i doświadczenie użytkownika do potrzeb różnych grup pacjentów, przy zachowaniu jednolitych standardów jakości medycznej i bezpieczeństwa.

Ponadto, Futuremed uznaje edukację pacjenta za ważny element zwiększania dostępności usług. Lepsze zrozumienie zasad funkcjonowania Telemedycyny sprzyja korzystaniu z tej formy opieki, ogranicza bariery oraz wspiera podejmowanie świadomych decyzji zdrowotnych.

Spółka zamierza konsekwentnie poszerzać dostępność swoich usług, ze szczególnym uwzględnieniem obszarów, w których niedobory kadrowe oraz ograniczona dostępność konsultacji specjalistycznych są najbardziej dotkliwe.

VI.2. Jakość medyczna, etyka i bezpieczeństwo pacjentów

Futuremed działa w sektorze, w którym zaufanie pacjenta ma fundamentalne znaczenie. Z tego względu jakość medyczna, etyka lekarska oraz bezpieczeństwo danych stanowią jeden z kluczowych filarów modelu działania Spółki.

Futuremed wdrożył procedury weryfikacji lekarzy przed dopuszczeniem ich do świadczenia usług za pośrednictwem Platformy telemedycznych. Każdy lekarz współpracujący ze Spółką jest zobowiązany do przedstawienia aktualnych dokumentów potwierdzających prawo wykonywania zawodu, spełnienie wymogów formalnych oraz posiadanie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, a także do zapoznania się z obowiązującymi procedurami wewnętrznymi mającymi na celu zapewnienie maksymalnej zgodności działań z aktualnie obowiązującymi przepisami.

Jakość konsultacji lekarskich jest przedmiotem systematycznej oceny Futuremed. Spółka monitoruje opinie pacjentów, w tym także oceny krytyczne, i wykorzystuje wynikające z nich wnioski do ciągłego doskonalenia standardów świadczenia usług, komunikacji oraz procesów operacyjnych. Standard udzielania świadczeń zdrowotnych przez Spółkę znajduje odzwierciedlenie w procedurach wewnętrznych adresowanych do personelu medycznego Spółki, w tym w szczególności do lekarzy. Procedury mają charakter wiążący, co oznacza, że każdy członek personelu medycznego jest zobowiązany do ich stosowania w praktyce na mocy umowy zawartej ze Spółką. Spółka dokonuje regularnego przeglądu i aktualizacji procedur określających standard udzielania świadczeń. Procedury w pełni respektują ograniczenia prawne w świadczeniu usług telemedycznych oraz kładą szczególny nacisk na szeroki i bezpośredni kontakt lekarza z pacjentem.

Spółka przykłada szczególną wagę do ochrony danych osobowych, w tym danych dotyczących zdrowia. Przetwarzanie danych pacjentów odbywa się wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji usługi, z wykorzystaniem bezpiecznych rozwiązań informatycznych oraz z poszanowaniem obowiązujących przepisów prawa.

VI.3. Edukacja zdrowotna i inicjatywy społeczne

Futuremed przyjmuje, że odpowiedzialność w sektorze ochrony zdrowia wykracza poza samo świadczenie usług medycznych. Obejmuje ona również działania na rzecz edukacji zdrowotnej, kształtowania świadomych postaw pacjentów oraz zaangażowania społecznego, podejmowane zarówno samodzielnie, jak i we współpracy z podmiotami realizującymi ważne cele społeczne.

Poniżej określono szczegółowe kierunki działań Spółki w tym zakresie.

VI.3.1. Edukacja zdrowotna oraz zaangażowanie Spółki w debatę publiczną i rozwój standardów branżowych

Futuremed konsekwentnie rozwija działania edukacyjne dotyczące zasad korzystania z teleporad, praw pacjenta oraz przypadków, w których właściwe pozostaje skorzystanie z konsultacji stacjonarnej lub niezwłocznej interwencji medycznej. Treści te powstają we współpracy z lekarzami, są komunikowane w sposób przystępny i zrozumiały oraz udostępniane za pośrednictwem Platform telemedycznych i mediów społecznościowych. Celem tych działań jest wyposażenie pacjenta, jeszcze przed skorzystaniem z usługi, w wiedzę niezbędną do podjęcia świadomej decyzji co do wyboru odpowiedniej formy opieki medycznej.

Spółka realizuje także działania edukacyjne skierowane do szerokiego grona odbiorców, obejmujące w szczególności kampanie informacyjne dotyczące profilaktyki chorób cywilizacyjnych, racjonalnego stosowania antybiotyków, zdrowia psychicznego oraz odpowiedzialnego korzystania z zasobów systemu ochrony zdrowia. Inicjatywy te prowadzone są we współpracy z ekspertami medycznymi oraz z udziałem partnerskich organizacji społecznych i instytucji publicznych.

Futuremed pozostaje aktywnym uczestnikiem debaty publicznej dotyczącej roli Telemedycyny w systemie ochrony zdrowia. Spółka dąży do tego, aby debata ta opierała się na rzetelnych danych, rzeczowej argumentacji oraz poszanowaniu praw pacjentów.

VI.3.2. Zdrowie psychiczne i destygmatyzacja zaburzeń psychicznych

Zdrowie psychiczne należy do priorytetowych obszarów zaangażowania społecznego Futuremed. Wobec rosnącej skali problemów psychicznych w polskim społeczeństwie, Spółka uznaje za istotne aktywne włączanie się w działania odpowiadające na te wyzwania. Futuremed zamierza wspierać inicjatywy służące destygmatyzacji zaburzeń psychicznych, upowszechnianiu wiedzy na temat potrzeby i skuteczności leczenia psychiatrycznego oraz psychoterapeutycznego, a także poprawie dostępności pierwszego kontaktu ze specjalistą.

Równolegle do planowanych działań komercyjnych Spółka zamierza realizować inicjatywy społeczne, obejmujące cykle edukacyjne oraz kampanie społeczne. Działania te mają w szczególności służyć dotarciu do osób, które z powodu wstydu, braku wiedzy lub ograniczeń geograficznych nie sięgały dotychczas po profesjonalną pomoc.

VI.3.4.3 Zaangażowanie w inicjatywy społeczne oraz wsparcie organizacji pożytku publicznego w formie darowizn

Futuremed uznaje zaangażowanie społeczne za stały i istotny element swojej działalności. W ramach przyjętej strategii Spółka zamierza przeznaczać część wypracowanych zasobów na inicjatywy realizowane przez podmioty trzeciego sektora, których cele i wartości są spójne z misją oraz kierunkami działania Futuremed.

Wsparcie to może mieć postać darowizn pieniężnych przekazywanych na rzecz fundacji posiadających status organizacji pożytku publicznego, jak również wsparcia rzeczowego, udostępniania zasobów eksperckich lub technologicznych oraz współorganizowania inicjatyw społecznych. Decyzje w przedmiocie udzielenia takiego wsparcia podejmowane są przez Futuremed z uwzględnieniem kryteriów obejmujących w szczególności zgodność misji beneficjenta z obszarami zdrowia publicznego, zdrowia psychicznego lub dostępu do opieki medycznej, przejrzystość finansową i udokumentowaną skuteczność działalności organizacji, a także brak powiązań politycznych bądź innych okoliczności mogących negatywnie wpływać na wizerunek lub niezależność Spółki.

Priorytetowe kierunki wsparcia obejmują ochronę zdrowia i profilaktykę chorób cywilizacyjnych, działania na rzecz zdrowia psychicznego, zwiększanie dostępności psychoterapii dla osób w trudnej sytuacji materialnej, rozwój telemedycyny oraz cyfryzację opieki zdrowotnej na obszarach wiejskich i małomiejskich, a także wsparcie dzieci i młodzieży wymagających pomocy medycznej. Podejmowanie przez Spółkę inicjatyw społecznych i prozdrowotnych wzmacnia jej pozycję jako odpowiedzialnego podmiotu działającego w sektorze ochrony zdrowia, buduje zaufanie pacjentów oraz pozostaje ważnym elementem długoterminowych relacji z Interesariuszami.

Dodatkowo spółka chce aktywnie angażować się w pomoc innym organizacjom lub prywatnym osobom, jeśli tylko może przyczynić się do poprawy zdrowia fizycznego i psychicznego społeczeństwa w dowolnym aspekcie.

Współpraca w tym obszarze może być inicjowana zarówno przez Futuremed, jak i przez podmioty zewnętrzne. Spółka pozostaje otwarta na propozycje partnerstw społecznych wpisujących się w jej misję oraz wartości, z zastrzeżeniem, że każda tego rodzaju inicjatywa podlega indywidualnej ocenie pod względem zgodności z przyjętą strategią CSR.

VI.4. Odpowiedzialność wobec ludzi i środowiska

Futuremed rozwija organizację opartą na współpracy specjalistów reprezentujących różne obszary kompetencji, w tym lekarzy, ekspertów UX oraz zespoły obsługi pacjenta. Odpowiedzialność wobec tej społeczności pozostaje jednym z kluczowych filarów rozwoju Spółki.

Model pracy zdalnej i hybrydowej został dostosowany do specyfiki działalności telemedycznej i wspiera elastyczną organizację pracy. Spółka dąży do tworzenia środowiska sprzyjającego efektywności, równowadze między życiem zawodowym a prywatnym oraz trwałemu zaangażowaniu zespołu. Lekarze współpracujący z Futuremed mają dostęp do rozwiązań umożliwiających sprawne świadczenie usług medycznych z zachowaniem standardów jakości oraz wygody pracy.

Spółka uwzględnia również środowiskowy wymiar działalności cyfrowej. Model telemedyczny sprzyja ograniczaniu liczby dojazdów pacjentów do placówek, redukcji zużycia papieru dzięki cyfrowym dokumentom medycznym oraz zmniejszaniu wpływu związanego z tradycyjną

organizacją pracy. Futuremed ma jednak świadomość, że infrastruktura cyfrowa również generuje ślad środowiskowy, dlatego dąży do jego ograniczania poprzez rozwój efektywnych rozwiązań technologicznych i współpracę z partnerami działającymi w sposób odpowiedzialny.

VII. Zarządzanie strategią CSR, raportowanie i współpraca z Interesariuszami

Za wdrożenie, koordynację i monitorowanie realizacji strategii CSR odpowiada Zarząd Futuremed, który wyznacza priorytety, zapewnia zasoby niezbędne do jej wykonania oraz nadzoruje postęp działań podejmowanych w ramach strategii.

Spółka prowadzi stały dialog z pacjentami poprzez system ocen po konsultacjach, kanały obsługi klienta oraz badania satysfakcji. Pozyskiwane w ten sposób informacje podlegają analizie i są wykorzystywane do doskonalenia usług oraz procesów operacyjnych. Futuremed bierze pod uwagę również opinie lekarzy współpracujących, pracowników i partnerów, uznając je za ważne źródło wiedzy o jakości procesów oraz potrzebach dalszego rozwoju.

Istotnym elementem odpowiedzialnego zarządzania jest także aktywny udział w debacie nad standardami Telemedycyny oraz wspieranie rozwiązań służących jakości, bezpieczeństwu i przejrzystości rynku.

VIII. Postanowienia końcowe

Strategia CSR Futuremed na lata 2026–2030 ma charakter dokumentu rozwojowego i podlega corocznej weryfikacji. W przypadku wystąpienia istotnych zmian w otoczeniu regulacyjnym, rynkowym lub społecznym, Spółka dopuszcza możliwość wcześniejszej aktualizacji jej założeń.

Futuremed pozostaje otwarty na dialog z Interesariuszami i zachęca do przekazywania pytań, sugestii oraz informacji zwrotnych związanych z realizacją strategii CSR.

Kontakt ze Spółką jest możliwy pod adresem poczty elektronicznej: kontakt@futuremed.pl