



UnitedHealth Group Brasil
**RELATÓRIO ESPECIAL:
NOSSA RESPOSTA À COVID-19**

Destaques

UnitedHealth Group Brasil

O UnitedHealth Group Brasil por meio de seus negócios Amil e Americas Serviços Médicos, tem a missão de ajudar as pessoas a viver de forma mais saudável e fazer com que o sistema de saúde funcione melhor para todos.

Desde as primeiras informações sobre o novo coronavírus, emitidas pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em dezembro de 2019, o UnitedHealth Group Brasil estabeleceu um modelo de gestão de crises composto por diversos comitês, todos dedicados a realizar ações preventivas, dinâmicas e integradas para o enfrentamento da pandemia. Os esforços da empresa foram alinhados à estratégia global do UnitedHealth Group, desde a resposta de emergência às contribuições filantrópicas e não filantrópicas que, globalmente, ultrapassaram US\$ 100 milhões.

As estratégias de continuidade de negócios e o engajamento de todas as áreas do UnitedHealth Group Brasil foram imprescindíveis para a garantia de um atendimento seguro e eficiente aos seus clientes, assim como para a oferta de todos os serviços e suprimentos com total proteção aos colaboradores. Além disso, também foi oferecido maior apoio a fornecedores, prestadores de serviço, sistema público de saúde e à sociedade em geral.

Todas as ações são baseadas nos valores do UnitedHealth Group Brasil: **integridade, relacionamentos, inovação, performance** e, principalmente, **compaixão**.



“A pandemia de COVID-19 nos impactou de incontáveis formas e transformou, da noite para o dia, desde a gestão de recursos a protocolos de trabalho, atendimento a pacientes e parcerias com instituições públicas e privadas. Para mim, o que mais se destacou foi a imensa compaixão que nos levou a proteger, esclarecer e tratar milhares de pessoas com uma intensidade incomparável. Nossos aprendizados: verificar a força de nossa missão em um contexto de adversidade extrema e compreender que valores corporativos são potentes balizadores de decisões, em todos os momentos.”

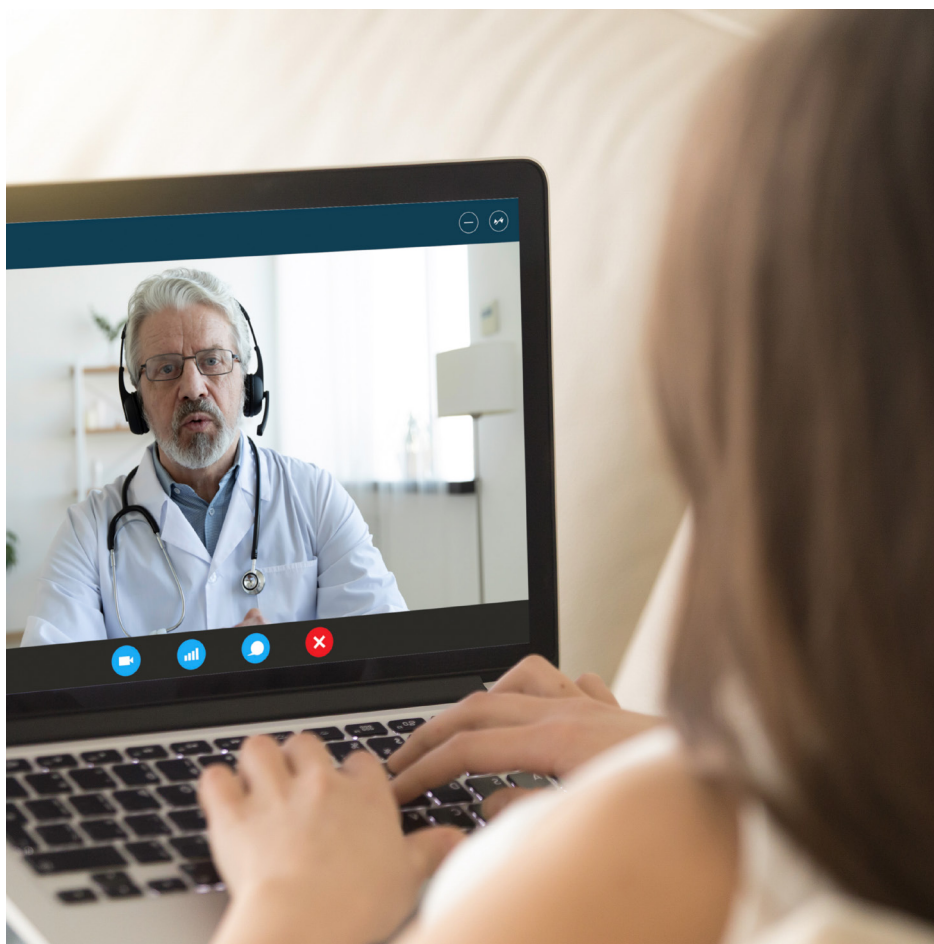
José Carlos Magalhães
CEO UnitedHealth Group Brasil e CEO Amil

Assegurando o Cuidado Certo a Nossos Clientes

Face a um cenário desafiador, o UnitedHealth Group Brasil expandiu sua oferta de serviços e criou programas inéditos para atender, de forma holística, a todas as necessidades de seus clientes durante a pandemia e além dela. Dentre as principais ações, destacam-se:

- **Fortalecimento do Amil Ligue Saúde:** Foi oferecido atendimento virtual de médicos e psicólogos para as devidas orientações e apoio nos casos de urgência e emergência, além da possibilidade de agendar consultas virtuais da Telemedicina Amil. Devido à pandemia, houve um crescimento exponencial no número de atendimentos, que passaram de 1,2 mil em janeiro para uma média de aproximadamente 50 mil ao mês a partir de abril.
- **Inovação no Aplicativo Amil Clientes:** O aplicativo disponibilizou uma nova funcionalidade de triagem através de questionário preenchido pelo beneficiário com sintomas sinalizados da COVID-19, a partir do qual o usuário passa a receber orientações sobre cuidados e tratamento. Desde março o aplicativo registrou mais de 108 mil interações nessa nova funcionalidade.
- **Expansão dos serviços de Telemedicina:** Desde abril, cerca de 3,5 milhões de beneficiários em todo o país puderam utilizar ferramentas de telemedicina, com aumento de capacidade para até 6 mil pessoas atendidas por dia. Nossos principais resultados são:
 - Mais de 380 mil atendimentos médicos já foram realizados por telefone, site ou aplicativo.
 - Mais de 1,1 mil atendimentos odontológicos realizados, nos meses de maio e junho, em parceria com a SOS Dental.
 - Mais de 3 mil atendimentos de monitoramento remoto de pacientes com suspeita ou confirmação de COVID-19 em recuperação domiciliar.
- **Ampliação de leitos de UTI:** Durante o pico da pandemia no país, o UnitedHealth Group Brasil expandiu o número de leitos de UTI em suas unidades hospitalares. Na rede hospitalar da Amil, o crescimento foi de 58% desde o início da pandemia (partindo de 264 leitos em março, chegando a 417 em junho). Já na rede hospitalar do Americas, o crescimento foi de 41% (de 381 para 536 leitos no mesmo período).
- **Redução de procedimentos eletivos:** Para evitar aglomerações e favorecer o isolamento social, a companhia reduziu em 72% o fluxo de cirurgias eletivas, consultas e exames e em 38% o número de internações eletivas.
- **Viabilização do acesso a medicamentos:** Foram ampliadas as opções de entrega de medicamentos em domicílio para resguardar membros dos grupos de risco, beneficiando mais de 19 mil clientes de março a junho deste ano. Além disso, cerca de 1,5 milhão de clientes já fizeram uso de descontos em medicamentos em farmácias, acumulando cerca de R\$ 190 milhões em descontos até julho.





“Quando nos deparamos com os primeiros casos de COVID-19, identificamos o que seria necessário para tratar adequadamente os pacientes e desenhamos toda a cadeia de insumos para garantir que não faltasse nada – sempre baseados nas melhores práticas. Colocamos os pacientes verdadeiramente no centro do cuidado e desenvolvemos uma engrenagem muito bem orquestrada para que todos recebessem o cuidado e a atenção apropriados.”

Charles Souleyman Al Odeh
CMO UnitedHealth Group Brasil

Cuidando dos Nossos Colaboradores e suas Famílias

O UnitedHealth Group Brasil valoriza o cuidado com a saúde física, mental e emocional de seus colaboradores e familiares. No enfrentamento à COVID-19, a empresa fortaleceu esses esforços.

Diante da pandemia, a área de Capital Humano, alinhada à alta administração e à estratégia de promoção de bem-estar e qualidade de vida dos colaboradores e seus familiares, realizou uma completa revisão do nosso pacote de benefícios oferecido aos colaboradores, visando uma maior flexibilidade, apoio e aderência às novas necessidades apresentadas.

A companhia disponibilizou e reforçou diversos programas de cuidado para esse público, dentre os quais podem-se destacar:

- **Home office:** Em menos de um mês, mais de 80% da nossa força de trabalho não-clínica — cerca de 6,6 mil colaboradores — foi transferida para *home office*. A realização de treinamentos virtuais, aquisição de centenas de computadores e outras ferramentas de uso *online* proporcionaram as condições adequadas para um trabalho seguro e com os mesmos níveis de serviço.
- **Programa de Apoio ao Colaborador:** Mais de 9 mil colaboradores durante a pandemia receberam suporte psicológico através do Programa de Apoio ao Colaborador (PAC), um programa gratuito, que oferece atendimento 24 horas, com profissionais especializados e treinados para fornecer suporte e orientações psicológicas, financeiras ou jurídicas.
- **UnitedCares:** Mais de 170 colaboradores participaram, voluntariamente, do UnitedCares, um programa inovador em que colaboradores saudáveis dão apoio a colaboradores e familiares diagnosticados com COVID-19.
- **Cuidado infantil:** Mais de 4 mil colaboradores foram beneficiados pelo Auxílio Cuidado Infantil, um programa que ofereceu até R\$ 250 por um período de 2 meses para ajudar os responsáveis legais que necessitam de suporte para cuidados de seus filhos e/ou dependentes com idade até 12 anos devido ao fechamento das creches e escolas durante a pandemia.
- **Imunização:** Mais de 9,8 mil colaboradores foram imunizados gratuitamente contra a influenza, em uma antecipação do programa nacional de vacinação contra a doença.



“A pandemia de COVID-19 trouxe à tona nossa missão de uma forma muito forte e nós vimos uma entrega incrível de integridade. Nas admissões que fizemos nesse período, tivemos um cuidado muito grande, utilizando nossos valores, particularmente a compaixão, em todos os processos de onboarding. Com isso, fica claro aos profissionais que suas vidas importam.”

Ricardo Burgos
Vice-Presidente de Capital Humano UnitedHealth Group Brasil

Capacitação: O UnitedHealth Group Brasil elaborou uma série de treinamentos, protocolos e canais exclusivos de conteúdo para que seus colaboradores, tanto os de assistência médica direta ou da área corporativa, pudessem atuar com total segurança e com todas as informações necessárias para a realização de suas atividades com um alto desempenho durante a pandemia. No período de março a junho, podem-se destacar:



+ de 8 mil

pessoas treinadas em tópicos administrativos e técnicas como utilização de EPIs e atendimento ao paciente com COVID-19 em todas as unidades de educação corporativa do UnitedHealth Group Brasil, localizadas em Salvador, Recife, Natal, Distrito Federal, São Paulo, Rio de Janeiro e Curitiba.

+ de 6 mil

horas de treinamento distribuídas em aproximadamente 300 turmas de *onboarding* foram realizadas para os mais de 3 mil profissionais contratados e para os 500 profissionais assistenciais realocados para atuar em telemedicina.

+ de 100

materiais informativos (entre vídeos, infográficos, materiais orientadores e protocolos técnicos) foram disponibilizados a todas as equipes em três meses.

Fortalecendo o Sistema de Saúde para Todos

O UnitedHealth Group Brasil vem mobilizando integralmente todas as áreas da companhia para o enfrentamento à pandemia. Através do engajamento e da capacidade técnica das operações, um plano de contingência sistêmico foi acionado em diversas frentes, impulsionando a expansão de atividades e de novas parcerias para proteger e apoiar os colaboradores e as comunidades atendidas pelo grupo.

“A pandemia intensificou em nossa empresa o sentido e o valor do trabalho em equipe, o que fez com que, rapidamente, especialistas de diversas áreas implantassem ações que permitiram resultados mais expressivos no cuidado a colaboradores, clientes, pacientes e sociedade. Tudo isso foi feito sob nossos valores de integridade, compaixão, inovação, relacionamentos e performance.”

Edvaldo Santiago Vieira
Diretor Executivo de Operações
Amil

Destacam-se algumas medidas tomadas no período:

- **EPIs:** Ampliação de 25% dos estoques de EPIs, medicamentos e insumos, aumentando a negociação direta com distribuidores do Brasil e do exterior.
- **Pagamentos:** Realização de uma média de 180 mil pagamentos por mês desde o início da pandemia, assegurando a liquidez necessária para o sistema de saúde por meio da remuneração de fornecedores, hospitais, clínicas, consultórios e laboratórios credenciados.
- **Visitação:** Revisão dos fluxos de visitação nos 33 hospitais da rede, com restrições à presença de acompanhantes, de modo a reduzir a circulação de pessoas e a exposição aos riscos inerentes ao ambiente hospitalar.
- **Tratamento:** Elaboração de protocolo inovador para o uso da ventilação mecânica invasiva no tratamento da COVID-19 utilizando ventiladores Bilevel/BiPAP em hospitais do Americas Serviços Médicos.
- **Diagnóstico:** Antecipação do lançamento da tomografia comandada à distância através da Central de Diagnósticos UnitedHealth Group Brasil, que proporcionou a realização de mais de 100 diagnósticos de forma mais ágil.
- **Summit:** Realização do Summit Internacional Americas que debateu temas relacionados ao “novo normal”, a telemedicina e os impactos econômicos na saúde. Quase 2,8 mil médicos, enfermeiros, executivos e profissionais de saúde estiveram reunidos.
- **Eventos:** Realização de cerca de 40 eventos virtuais até julho devido à suspensão de todos os eventos presenciais planejados para o período para evitar aglomerações.



Apoiando Comunidades Vulneráveis e o Sistema Público de Saúde

Até o momento, o UnitedHealth Group doou mais de US\$ 100 milhões para apoiar as comunidades afetadas, incluindo profissionais de saúde, estados e localidades fortemente atingidos, como também idosos e pessoas que vivenciam a falta de moradia e a insegurança alimentar. O UnitedHealth Group Brasil juntou-se a esses esforços para fornecer apoio financeiro a comunidades vulneráveis, instituições sociais e ao sistema público de saúde em sua luta contra a pandemia.

“A pandemia trouxe muitos desafios para as populações mais vulneráveis, principalmente a perda de renda e a exposição ao vírus pela dificuldade de praticar o distanciamento social. Para ajudá-los neste momento difícil, firmamos parcerias para distribuição de EPIs, realização de testes diagnósticos e distribuição de alimentos e artigos de higiene pessoal. Também disponibilizamos a governos estaduais e municipais leitos e estruturas hospitalares, assim como EPIs para o sistema público de saúde.”

Renato Freire Casarotti
Vice-Presidente de Relações Institucionais UnitedHealth Group Brasil

Distribuição de Cestas Básicas



+ de 12 mil

Distribuição de mais de 12 mil cestas básicas em comunidades vulneráveis no país em parceria com a ONG Gerando Falcões.

Doação de Máscaras



+ de 6 milhões

Doação de mais de 6 milhões de máscaras descartáveis para comunidades, instituições sociais e governos locais nos estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Rio Grande do Norte.

Viabilização de leitos



+ de 400

Disponibilização de cerca de 50 leitos de UTI ao sistema público de saúde de municípios como São Paulo, Guarulhos, Recife e outros através de contratos diretos com governos locais.

Cessão, via contratos de comodato válidos até o final do ano, de mais de 300 leitos para os municípios de Santos, Sumaré e Curitiba.

União de forças com outras empresas do setor para instalar 110 leitos no Hospital São Francisco na Providência de Deus, no Rio de Janeiro.

Ajuda Humanitária



+ de 20 instituições

Realização da Campanha de Ajuda Humanitária "Solidariedade em Dobro", que beneficiou mais de 20 instituições de apoio a idosos e a pessoas com necessidades especiais por meio da doação de 60 mil itens de higiene, 41 mil itens de material de limpeza e ações de voluntariado.

Rede Asta



+ de 150 costureiras

Facilitação da geração de renda de mais de 150 costureiras na produção de 400 mil máscaras para distribuição em comunidades vulneráveis e instituições sociais em parceria com a ONG Rede Asta.

Instituto Butantan



+ de 150 mil testes

Doação de R\$ 5 milhões ao Instituto Butantan para produção e distribuição de mais de 150 mil testes de COVID-19.

Apoio à Fiocruz



R\$ 7,5 milhões

Apoio à Fiocruz em R\$ 5,4 milhões para a estruturação de centrais analíticas para o processamento de testes de COVID-19 e R\$ 2,1 milhões destinados a ações humanitárias para a população vulnerável em diversas regiões do país.

“Esse período de pandemia mostrou o quão fiéis são nossos colaboradores. Fomos para o campo de batalha, participamos, sofremos juntos e exercemos todos os nossos valores. Mas não somos heróis: fizemos nosso trabalho. Essa situação nos deu o legado de continuar o compromisso de Ser Um com a Sociedade. O relacionamento humano é o que temos de mais valioso.”

Marco Aurélio de Alvim Costa
CEO Americas Serviços Médicos

Nota Final

O UnitedHealth Group Brasil publicou o *Relatório Especial: Nossa Resposta à COVID-19* excepcionalmente em 2020, para dar transparência às principais estratégias e esforços que a empresa desenvolveu durante a pandemia no primeiro semestre do ano.

Este documento apresenta conteúdo e tópicos validados pela alta administração do UnitedHealth Group Brasil.

Nos Estados Unidos, o UnitedHealth Group lançou em 2020 seu primeiro Relatório de Sustentabilidade para mostrar o trabalho da empresa para cumprir sua missão - ajudar o sistema de saúde a funcionar melhor para todos - de uma forma socialmente consciente. O Relatório de Sustentabilidade 2020 está disponível publicamente em www.uhg.com/sustainability.

Para obter mais informações sobre os esforços e relatórios de sustentabilidade do UnitedHealth Group Brasil, entre em contato com responsabilidadesocial@uhgbrasil.com.br.