



RELATÓRIO ESPECIAL:
NOSSA RESPOSTA À COVID-19

UNITEDHEALTH GROUP®



UnitedHealth Group Brasil

O UnitedHealth Group Brasil, por meio da Amil e da Rede Americas, atua com a missão de ajudar as pessoas a viver de forma mais saudável e contribuir para que o sistema de saúde funcione melhor para todos.

O surgimento do SARS-CoV-2 e o estabelecimento da pandemia de COVID-19 trouxeram grandes desafios para o cumprimento dessa missão, que o UnitedHealth Group Brasil enfrentou com ações estratégicas e eficazes, além de uma comunicação transparente e efetiva. Esta segunda edição do Relatório Especial: Nossa Resposta à COVID-19 compartilha com o público as iniciativas adotadas ao longo da crise pandêmica, incluindo informações quantitativas sobre o período compreendido entre os meses de julho de 2020 e julho de 2021.

Mensagem do Presidente

As preocupações do UnitedHealth Group Brasil vão muito além de suas paredes ou instalações; elas permeiam o sistema público de saúde e a sociedade como um todo, sobretudo suas parcelas mais vulneráveis. Além de ações de apoio a renomados institutos científicos no país, a empresa realizou doações que garantiram itens de proteção, higiene e limpeza, além de cestas básicas e refeições às comunidades mais necessitadas.

Passados quase dois anos desde o estabelecimento da pandemia de COVID-19, é possível afirmar que encaramos com compaixão e performance um desafio sem precedentes. O atendimento seguro e eficiente aos nossos clientes, a oferta de todos os serviços e suprimentos, bem como a proteção total dos nossos colaboradores foram garantidos por meio de estratégias de continuidade de negócios e do engajamento de todas as áreas do UnitedHealth Group Brasil. Foi também com compromisso e posicionamento estratégico que asseguramos apoio ampliado a fornecedores e prestadores de serviço, ao sistema público de saúde e à sociedade em geral.

Mesmo em um momento de crise, nossos clientes puderam contar com um atendimento correto e completo, viabilizado por medidas de ampliação e de adequação de serviços e recursos. A telessaúde foi expandida para todos os 3,4 milhões de beneficiários Amil, registrando mais de 1,3 milhão de atendimentos entre julho de 2020 e julho de 2021. Os procedimentos eletivos foram oferecidos de maneira compatível com cada momento da crise sanitária. E a saúde mental ganhou uma atenção renovada, com o Programa de Saúde Mental da Amil, acolhendo colaboradores e clientes.

A garantia do atendimento também passou pelo provisionamento de insumos,

assegurado pelo trabalho integrado de diversas frentes da organização, no âmbito do UnitedHealth Group Brasil e da UnitedHealthcare Global. Aprofundamos nosso relacionamento com órgãos essenciais para nossas operações, como a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), bem como associações setoriais, facilitando o desenvolvimento de soluções conjuntas. Reforçamos nossos estoques de suprimentos e investimos mais de R\$ 100 milhões em medicamentos oriundos de países estrangeiros após a autorização de importação. Esses movimentos foram feitos com base em dados, oriundos de ferramentas próprias de gestão de insumos, melhorando as estimativas vinculadas à ocupação de leitos.

Em um período de demanda tão intensa, a proteção e o cuidado com a saúde integral dos nossos colaboradores foram fundamentais para manter o engajamento das equipes e modernizaram permanentemente nossas relações de trabalho. A implantação do regime de teletrabalho para parte do quadro funcional não clínico, já no início da crise, não só contribuiu com medidas necessárias de isolamento social como também revelou novas possibilidades quanto ao formato de trabalho, com a perspectiva de um regime híbrido a partir de 2022. Intensificamos as ações de cuidado com a saúde mental dos colaboradores por meio de iniciativas de Capital Humano e Saúde Ocupacional,

endereçando o tema como de extrema relevância dentro da companhia.

A vacinação dos colaboradores merece um destaque especial, pois entendemos a imunização coletiva como crucial no combate à pandemia. Assim que aprovadas as primeiras vacinas no Brasil, nos manifestamos publicamente endossando a vacinação a toda a sociedade. Além de garantirmos a imunização *in loco* para toda as nossas equipes hospitalares, realizamos campanhas públicas de conscientização com influenciadores.

As preocupações do UnitedHealth Group Brasil vão muito além de suas paredes ou instalações; elas permeiam o sistema público de saúde e a sociedade como um todo, sobretudo suas parcelas mais vulneráveis. Além de ações de apoio a renomados institutos científicos no país, a empresa realizou doações que garantiram itens de proteção, higiene e limpeza, além de cestas básicas e refeições às comunidades mais necessitadas.

Atentos às necessidades impostas pela crise sanitária, ainda não encerrada, e certos de que temos as pessoas certas para continuar cumprindo nossa missão, agradecemos aos colaboradores pelo empenho e aos clientes pela confiança.

José Carlos Magalhães
Presidente do UnitedHealth Group Brasil

Assegurando o Cuidado Certo aos Nossos Clientes

O UnitedHealth Group Brasil manteve suas operações sólidas, apesar do recrudescimento da pandemia nos primeiros meses de 2021. A companhia atendeu à demanda por leitos e humanizou ainda mais o atendimento e a forma de lidar com pacientes e familiares, sempre demonstrando a compaixão necessária. Prestou, também, especial atenção à saúde mental, tão afetada pelas circunstâncias da pandemia e pelo consequente isolamento.



Telessaúde

Implantado em abril de 2020, o teleatendimento continua como parte da estratégia do UnitedHealth Group Brasil para a garantia de um atendimento seguro e de alta qualidade, tendo viabilizado mais de 1,3 milhão de atendimentos no período de julho de 2020 a julho de 2021. Um resultado robusto, que se traduziu em:

- **3,6 mil** atendimentos por dia, em média, tanto em rede própria quanto em rede contratada;
- **633,6 mil** atendimentos de urgência;
- **664,4 mil** agendamentos de consultas médicas ou de terapias.

A telessaúde integra o sistema de gestão da saúde dos clientes Amil, contribuindo para que os pacientes possam ser devidamente atendidos, ter sua condição de saúde identificada e, no caso de doenças crônicas, gestação, problemas com a saúde mental e emocional, uso de anticoagulante e tabagismo, também possam ser encaminhados a programas de gerenciamento da saúde por equipe multiprofissional especializada. Também contribui para reduzir a demanda por atendimento presencial no pronto socorro (PS). Dos casos que seriam direcionados a PS de agosto de 2020 a junho de 2021, o pronto atendimento virtual resolveu,

em média, 88%, o equivalente a 275,7 mil consultas evitadas, considerando-se as 48 horas seguintes ao atendimento. Com relação às consultas virtuais eletivas, estas solucionaram, em média, 89% dos casos que seriam direcionados a PS nesse mesmo período, totalizando aproximadamente 36,0 mil consultas evitadas.

Procedimentos eletivos

À medida que a primeira onda de COVID-19 arrefeceu, o UnitedHealth Group Brasil retomou os procedimentos eletivos, mantendo, porém, todos os cuidados e ações para evitar aglomerações e favorecer o isolamento social. A recuperação vem sendo mais avançada na Rede Americas, que apresenta aumento de 118% nos procedimentos eletivos e de 74% nos atendimentos mensais nos prontos socorros.

Na Amil, embora o fluxo de procedimentos eletivos (incluindo cirurgias, consultas, exames e internações) ainda esteja 14% abaixo dos níveis pré-pandêmicos, também está em andamento o processo de retomada.

Disponibilizar procedimentos eletivos novamente é importante para que os clientes possam cuidar de sua saúde em patologias para além da COVID-19, que precisam ser tratadas mesmo que não sejam urgentes.



DESDE O INÍCIO DA PANDEMIA ATÉ AGOSTO DE 2021, O PRONTO ATENDIMENTO DA TELESSAÚDE REGISTOU MAIS DE 7,6 MIL ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA EM SAÚDE MENTAL

Leitos de UTI

Durante os picos da pandemia no Brasil, a companhia expandiu o número de leitos nas unidades de terapia intensiva (UTI) de suas redes hospitalares. Na rede Amil, os leitos passaram de 561 em julho de 2020, para 594 em julho de 2021, um crescimento de 5,8% (cumprindo esclarecer que, entre março e junho de 2020 o número de leitos da Amil já havia aumentado em 27,8% – de 439 para 561). Na rede hospitalar do Amil, os leitos passaram de 381 para 536 no mesmo período, um crescimento de 41%. Essa expansão foi fundamental para acomodar a demanda dos clientes tanto para tratamento da COVID-19 quanto de outras emergências de saúde.

Saúde mental

O Programa de Saúde Mental Amil existe desde 2018 e foi ampliado, durante a pandemia de COVID-19, para atender os impactos emocionais do atual contexto. Atualmente, o programa é acessível por qualquer beneficiário que necessite de apoio ou apresente transtornos mentais de diferentes gravidades e complexidades, atuando desde a prevenção ao adoecimento e agravamento de quadros, até o tratamento e o pós-alta em casos de pacientes recentemente internados.

O rastreamento da condição da saúde mental é feito inicialmente por meio de formulário online, composto por 23 questões, no questionário adulto, e 25 no questionário infanto-juvenil, que permitem investigar diferentes sinais e sintomas psíquicos. Trata-se de uma escala validada em literatura médica para levantamento das necessidades e possíveis riscos psiquiátricos.

A partir da análise das respostas de cada beneficiário ao questionário, o programa oferece um cuidado personalizado alinhado com as necessidades de cada cliente: cuidado intensivo com equipe multidisciplinar para casos mais graves e complexos, assistência médica e psicológica a casos moderados, e materiais psicoeducativos para casos leves ou sem demandas em saúde mental.

Também buscando garantir cuidado aos casos de urgência psíquica, a Amil incluiu, no Pronto Atendimento da Telessaúde, psicólogos de retaguarda, que atuam todos os dias, das 7h às 22h, e estão disponíveis para acolhimento e apoio psicológico imediato às demandas urgentes. Desde o início da pandemia até agosto de 2021, esse canal registou mais de 7,6 mil atendimentos de urgência em saúde mental.

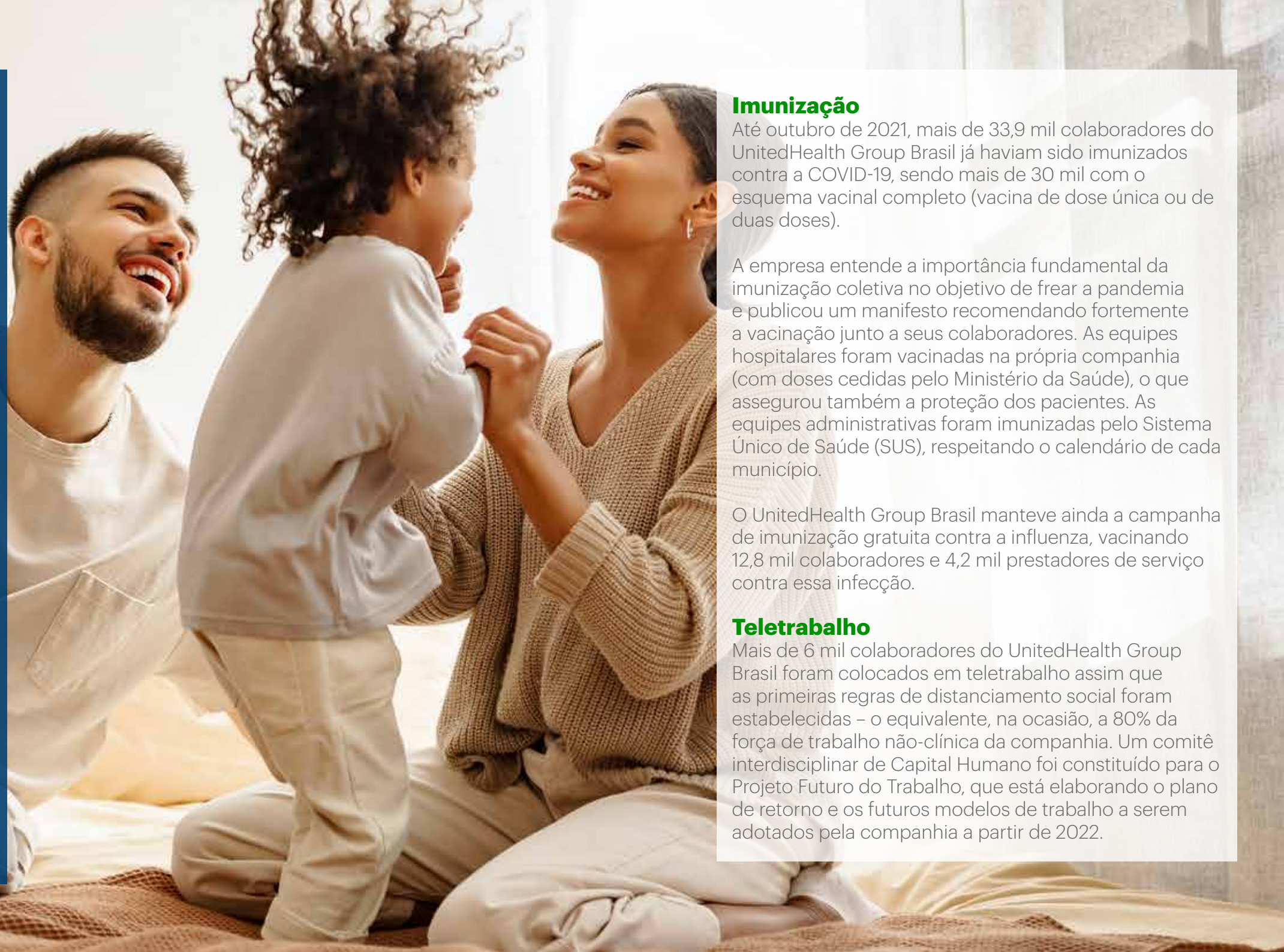
Programa ComPaixão

O Programa ComPaixão, existente desde 2018, adaptou-se à crise pandêmica e contribuiu para uma melhor experiência de quase 400 pacientes internados nas unidades hospitalares da Rede Amil entre julho de 2020 e julho de 2021, impactando 1000 clientes, entre pacientes, familiares e acompanhantes. O programa proporciona ações como visitas de pets a seus tutores internados, casamentos, renovação de votos e realização de desejos de pacientes em condições graves, envolvendo diversas áreas do hospital, como a assistência, atendimento e apoio.

Mesmo atendendo às restrições impostas pela crise pandêmica, com a revisão de esquemas de visitação a pacientes (sobretudo de UTI) e o respeito aos protocolos sanitários, o programa vem permitindo a tradução, por meio de suas ações, do valor corporativo “compaixão”.

Cuidando de Nossos Colaboradores e Suas Famílias

Manter os colaboradores saudáveis e seguros é uma das prioridades do UnitedHealth Group Brasil. De forma íntegra, a companhia focou na proximidade do relacionamento, apoiando sua força de trabalho neste momento tão delicado para todos. Uma série de medidas foi tomada para ampliar os cuidados oferecidos ao público interno, tanto no plano físico como mental, especialmente para aqueles que atuam na linha de frente.



Imunização

Até outubro de 2021, mais de 33,9 mil colaboradores do UnitedHealth Group Brasil já haviam sido imunizados contra a COVID-19, sendo mais de 30 mil com o esquema vacinal completo (vacina de dose única ou de duas doses).

A empresa entende a importância fundamental da imunização coletiva no objetivo de frear a pandemia e publicou um manifesto recomendando fortemente a vacinação junto a seus colaboradores. As equipes hospitalares foram vacinadas na própria companhia (com doses cedidas pelo Ministério da Saúde), o que assegurou também a proteção dos pacientes. As equipes administrativas foram imunizadas pelo Sistema Único de Saúde (SUS), respeitando o calendário de cada município.

O UnitedHealth Group Brasil manteve ainda a campanha de imunização gratuita contra a influenza, vacinando 12,8 mil colaboradores e 4,2 mil prestadores de serviço contra essa infecção.

Teletrabalho

Mais de 6 mil colaboradores do UnitedHealth Group Brasil foram colocados em teletrabalho assim que as primeiras regras de distanciamento social foram estabelecidas – o equivalente, na ocasião, a 80% da força de trabalho não-clínica da companhia. Um comitê interdisciplinar de Capital Humano foi constituído para o Projeto Futuro do Trabalho, que está elaborando o plano de retorno e os futuros modelos de trabalho a serem adotados pela companhia a partir de 2022.

**COM O PROGRAMA
MENTE VIVA, 310
AGENTES PASSARAM A
ATUAR COMO PONTOS
DE PROMOÇÃO
DO BEM-ESTAR
PSÍQUICO E DA
PREVENÇÃO DO
ADOECIMENTO
MENTAL NO
UNITEDHEALTH GROUP
BRASIL**



Bem-estar e qualidade de vida

O UnitedHealth Group Brasil busca proporcionar aos seus colaboradores a melhor experiência corporativa. Isso inclui a atenção ao bem-estar por meio do Programa Viver Bem, que foi redesenhado para abranger novas linhas de autocuidado, contribuindo para a qualidade de vida dos colaboradores assistenciais e corporativos. Entre 2020 e 2021, foram promovidas *lives* sobre temas relacionados a saúde e bem-estar e lançados um aplicativo piloto com ações de desconpressão presenciais e virtuais, e cartilha de bem-estar focada em autocuidado nos pilares: emocional, social, espiritual, profissional, físico e financeiro.

Já o programa Mente Viva, lançado em agosto de 2021, tem como objetivo trabalhar e intensificar ações de cuidado com a saúde mental dos colaboradores do UnitedHealth Group Brasil diante das exigências emocionais potencializadas pela pandemia. O programa conta com uma rede de colaboradores voluntários que atuam como “Agentes Transformadores”. Após capacitação e treinamento para a temática, 310 agentes passaram

a atuar como pontos de promoção do bem-estar psíquico e da prevenção do adoecimento mental, garantindo acolhimento e direcionamento para aqueles que apresentam necessidade de suporte.

UnitedCares

Em maio de 2020, o UnitedHealth Group lançou o *UnitedCares* – programa de apoio voluntário de colaboradores saudáveis àqueles com suspeita ou diagnóstico de COVID-19, de modo a facilitar o acesso aos benefícios mais relevantes oferecidos pela empresa nesse período, como apoio psicológico, financeiro, telessaúde e desconto em farmácias. Em março de 2021, diante do aumento de casos relacionados à saúde mental e à violência doméstica durante a pandemia, o programa foi expandido para dar suporte a esses grupos por meio de uma rede formada por 165 colaboradores voluntários. Entre abril e julho de 2021, o programa beneficiou 28 colaboradores e seus familiares, proporcionando orientação e encaminhamento a serviços de atendimento médico e psicológico, inclusive remoto.



Capital Humano Presente

Mediante os novos desafios apresentados pela pandemia e as orientações para a manutenção do isolamento social, o Capital Humano do UniteHealth Group Brasil desenvolveu um novo método de comunicação com o público interno. Em oito *lives* e quatro *webinars*, o programa Capital Humano Presente tratou de pautas internas, com a participação de colaboradores e executivos da companhia, e convidou profissionais externos de renome para abordar temas de interesse e assuntos relevantes para o momento, como gestão do tempo e saúde financeira. Entre abril e junho de 2021, os encontros contaram com uma média de 400 conexões e tiveram uma média de 9.5 (em uma escala de 1 a 10) como índice de Satisfação Geral com os eventos.

Capacitação

+ de 8 mil colaboradores treinados em aproximadamente 924 turmas de *onboarding*, sendo mais de **5 mil** técnicos de enfermagem de unidades hospitalares

+ 50 novos materiais e ações de capacitação disponibilizados, entre vídeos e treinamentos à distância

Ações de reconhecimento

Como forma de valorizar as atitudes de seus 38,5 mil colaboradores, que vêm se dedicando de forma única ao cuidado ao próximo em um momento tão desafiador, o UnitedHealth Group Brasil intensificou suas ações internas de reconhecimento no último ano.

Com o objetivo de reconhecer e premiar atitudes individuais guiadas pelos valores corporativos de Integridade, Compaixão, Relacionamentos, Inovação e Performance, o programa Obsessão por Pessoas foi reformatado. Além de prêmios em dinheiro (por meio de *gift-cards*), o programa contou com um ciclo de palestras com especialistas de renome, como os filósofos Mario Sérgio Cortella e Leandro Karnal, contribuindo, assim, para o aperfeiçoamento pessoal e profissional dos colaboradores. Já o programa Orgulho de Ser, reconheceu com certificados, troféus e cartões-presente 201 colaboradores que se destacaram pelo atendimento a pacientes da Rede Americas. Para a escolha dos premiados foram contabilizados mais de 7 mil elogios nominiais feitos ao longo do segundo semestre de 2020.

Assegurando nossas Operações

As rápidas ações adotadas pelo UnitedHealth Group Brasil frente às circunstâncias desafiadoras impostas pela pandemia seguem fundamentais para a sustentabilidade do negócio e para a garantia da segurança de todos os clientes e colaboradores. A consolidação de um eficiente trabalho de gestão integrada foi essencial para garantir um sistema de saúde forte, capaz de fazer frente a importantes obstáculos, como a escassez de medicamentos e insumos no mercado, a alta demanda por profissionais de saúde especializados e o desafio da distribuição de leitos.


Gestão hospitalar regional

Para garantir maior eficiência do sistema de saúde, o UnitedHealth Group Brasil estabeleceu uma gestão regional, com a implementação de seis unidades de referência para o tratamento da COVID-19, sendo quatro em São Paulo, nos hospitais Next Butantã, Hospital e Maternidade Santa Helena (ABC Paulista), Pitangueiras (Jundiaí) e Ipiranga Arujá (Alto Tietê - SP); e dois no estado do Rio de Janeiro, os hospitais Pan-Americano e Pasteur. No período entre julho de 2020 e julho de 2021, essas unidades disponibilizaram 635 leitos (210 deles de UTI), sendo responsáveis por uma média mensal de aproximadamente 1,5 mil admissões por COVID-19. Esse modelo baseado em unidades de referência permitiu uma maior segurança dos pacientes e especialização das equipes clínicas, inclusive com a criação de áreas de reabilitação pós-UTI em algumas unidades.

Ampliação da força de trabalho

Em continuidade ao reforço dos times e suprimento às necessidades impostas pela pandemia, o Capital Humano contratou, entre julho de 2020 e julho de 2021, aproximadamente 10 mil pessoas, sendo os cargos mais contratados de Enfermeiro, Técnico de Enfermagem, Farmacêutico, Recepcionista, Analista e Assistente Administrativo:

- **85%** desses profissionais compõem as equipes das unidades assistenciais;
- **66%** dos contratados são efetivos e **34%** são temporários;
- **21,3%** estão no Rio de Janeiro, **45,2%** em São Paulo e os demais **33,5%** estão distribuídos de forma pulverizada pelo Brasil.



**O UNITEDHEALTH GROUP
BRASIL REGISTROU MAIS DE 60
PROCESSOS DE IMPORTAÇÃO
DESDE MARÇO DE 2021,
INVESTINDO MAIS DE R\$
100 MILHÕES EM COMPRA
MEDICAMENTOS PROVENIENTES
DE OUTROS PAÍSES**

Comitê de Soluções

Instituído em maio de 2020 – inicialmente como Comitê de Crises –, o Comitê de Soluções do UnitedHealth Group Brasil realizou 135 reuniões no período de julho de 2020 a julho de 2021, com o objetivo de analisar e acompanhar os indicadores relativos à pandemia, as ações de contingências necessárias para atendimento aos beneficiários e a adoção de novos protocolos médicos. As iniciativas definidas pelo comitê contribuíram sobremaneira para a organização do sistema de saúde da companhia, para a eficiência do atendimento e para o suporte aos clientes durante a gestão da pandemia.

Esse comitê multidisciplinar, composto por executivos seniores das redes Amil e Americas e áreas corporativas, vem sendo responsável por importantes decisões tomadas pelo grupo como estratégia de contingência e aceleração de processos e projetos. Entre elas estão a adoção do teletrabalho; a expansão da telessaúde; a definição de novos protocolos médicos; a criação de procedimentos inéditos de importação de medicamentos e abastecimento da rede de suprimentos; e o suporte aos funcionários por meio de programas de benefícios, reconhecimento e engajamento.

Gestão de insumos

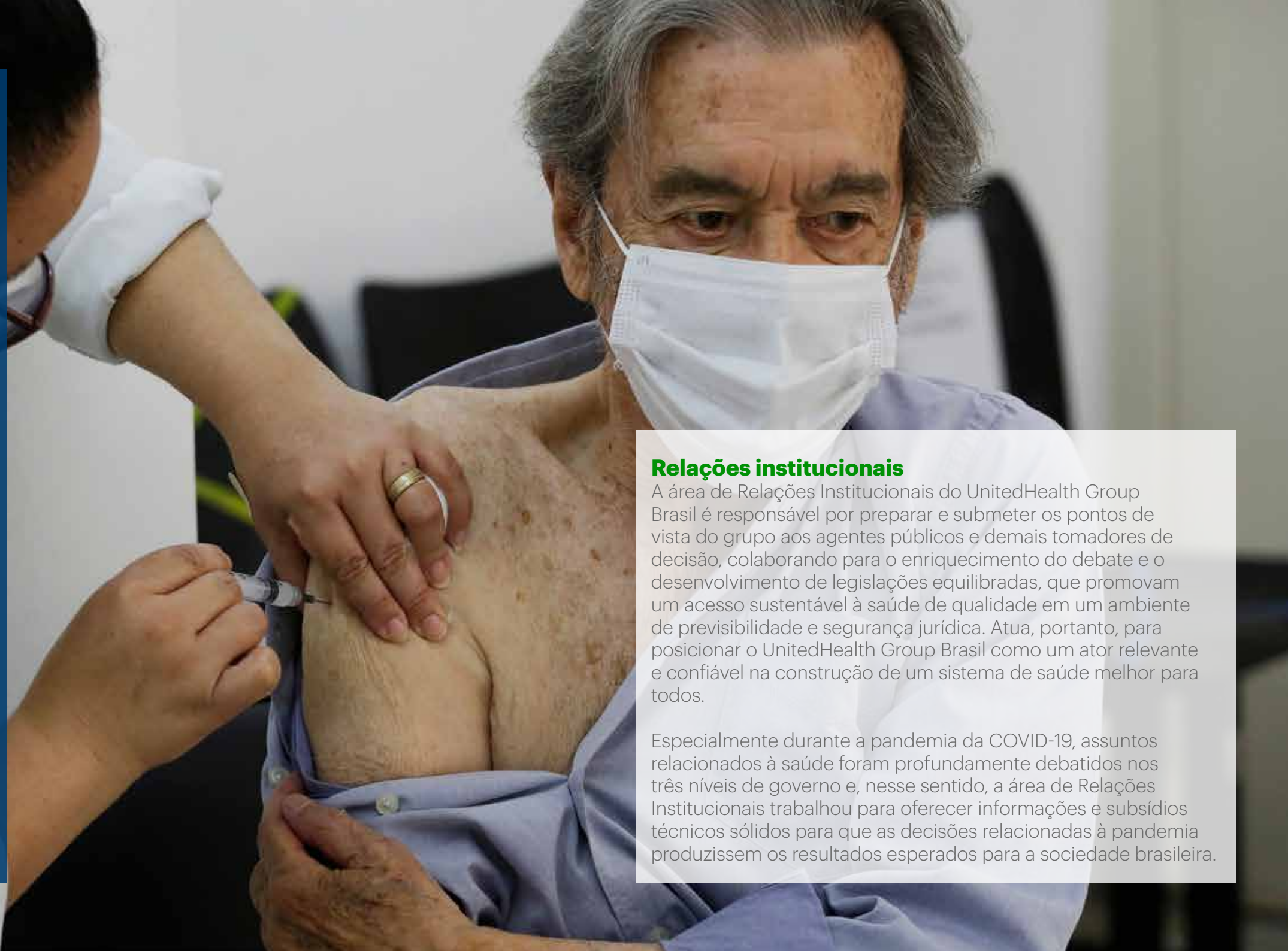
No fim de 2020, o UnitedHealth Group Brasil reforçou seus estoques de suprimentos médicos, adquirindo EPIs e medicamentos críticos para o tratamento da COVID-19, em antecipação a um novo recrudescimento da pandemia – previsão que se concretizou nos primeiros meses de 2021.

Entre março e abril de 2021, novas ferramentas aperfeiçoaram a gestão dos insumos, possibilitando estimar a demanda e avaliar as necessidades de compras, a viabilização de novos leitos, a contratação de pessoal e a redução de custos. Foi construído um estoque de medicamentos e insumos relacionado à COVID-19 com duração prevista de quatro a seis meses. Para garantir esse estoque, foi estruturado um Centro de Distribuição para acomodação dos fármacos, e definidos ciclos de reuniões colaborativas entre a área assistencial e os fornecedores, a fim de alinhar diretrizes e acompanhar ações.

Em março de 2021, a Anvisa permitiu o recebimento de medicamentos importados de uso relacionado ao tratamento da COVID-19. De forma ágil, o UnitedHealth Group Brasil registrou mais de 60 processos de importação desde então, investindo mais de R\$ 100 milhões em compra medicamentos provenientes de outros países.

Contribuindo com a Sociedade

Embora a pandemia tenha ampliado a mobilização assistencial, a preocupação com a contribuição social no período não ficou de lado. O UnitedHealth Group Brasil potencializou suas iniciativas de Relações Institucionais com autoridades públicas e legisladores em busca de um sistema de saúde melhor para todos. Com a mesma finalidade, ampliou sua comunicação com a sociedade para reforçar a importância da vacinação e do cuidado com a saúde mental. Em paralelo, adotou mecanismos eficientes de gestão de resíduos e emissão de gases, contribuindo dessa forma com a sustentabilidade ambiental.



Relações institucionais

A área de Relações Institucionais do UnitedHealth Group Brasil é responsável por preparar e submeter os pontos de vista do grupo aos agentes públicos e demais tomadores de decisão, colaborando para o enriquecimento do debate e o desenvolvimento de legislações equilibradas, que promovam um acesso sustentável à saúde de qualidade em um ambiente de previsibilidade e segurança jurídica. Atua, portanto, para posicionar o UnitedHealth Group Brasil como um ator relevante e confiável na construção de um sistema de saúde melhor para todos.

Especialmente durante a pandemia da COVID-19, assuntos relacionados à saúde foram profundamente debatidos nos três níveis de governo e, nesse sentido, a área de Relações Institucionais trabalhou para oferecer informações e subsídios técnicos sólidos para que as decisões relacionadas à pandemia produzissem os resultados esperados para a sociedade brasileira.

Para tanto, há um constante trabalho de alinhamento interno com as demais áreas do grupo, para garantir que os posicionamentos da área reflitam a visão conjunta dos gestores do UnitedHealth Group Brasil, além da avaliação de eventuais impactos advindos de propostas em tramitação no Poder Legislativo ou de medidas do Poder Executivo. É papel de Relações Institucionais apresentar a visão de futuro do grupo e suas principais preocupações atuais e prioridades para as entidades que representam os diferentes

elos da cadeia produtiva da saúde, para que essa agenda prioritária amplie seu alcance institucional.

Conscientização da população

A companhia recorreu a diversas estratégias de comunicação a fim de conscientizar a população sobre a pandemia e reduzir a pressão sobre o sistema de saúde. Para difundir sua posição pró-vacina, a Amil lançou uma campanha, via Instagram, com influenciadores de diferentes perfis,

como o cantor Luan Santana, o narrador Galvão Bueno e a cantora Solange Almeida. A ação impactou mais de 9 milhões de pessoas e gerou cerca de 450 mil interações.

A Amil lançou, ainda, uma campanha publicitária sobre a importância da saúde mental em um momento tão delicado como o da crise sanitária, colaborando para desconstruir estigmas relacionados a esse assunto. O primeiro filme da campanha atingiu a marca de um milhão de visualizações no YouTube em apenas 24 horas e abriu diálogo sobre o tema no país. A estratégia da campanha incluiu também quatro ações especiais no programa Encontro com Fátima Bernardes, da TV Globo, que atingiram cerca de 20 milhões de pessoas. Desde o início do movimento, em março de 2021, até setembro, a campanha pela saúde mental da Amil gerou cerca de 630 milhões de impactos.

Sob a marca Americas foi lançada a websérie “Fato ou Fake News?”, divulgada em redes sociais, na qual profissionais das unidades assistenciais comentam a veracidade de dados propagados na internet sobre a vacinação. Os vídeos foram visualizados por mais de 2,3 milhões de pessoas, gerando 4,1 milhões de ações de engajamento (interações como curtir, compartilhar e comentar).

Responsabilidade ambiental

O UnitedHealth Group Brasil possui uma série de políticas e procedimentos corporativos para gestão de resíduos e o devido descarte. Em meio à pandemia, o grupo aumentou a quantidade de coletores de resíduos em sua rede, reduzindo a distância percorrida até o descarte e, portanto, os riscos de contágio de colaboradores e pacientes, além da contaminação do meio ambiente. A medida garante a conformidade com a Nota Técnica GVIMS/GGTES/ANVISA n.º 04/2020, segundo a qual todos os resíduos provenientes da assistência a pacientes suspeitos ou confirmados de infecção pelo novo coronavírus devem ser considerados resíduos infectantes.

Além de beneficiar o atendimento em saúde, as consultas de telessaúde realizadas entre abril de 2020 e abril de 2021 (ver pág. 4) também geraram impacto ambiental positivo, permitindo evitar as emissões de 79.937,21 toneladas de carbono, o equivalente a aproximadamente 2,2 milhões de árvores. Os números usaram a metodologia de cálculo de emissões de gases do efeito estufa do GHG Protocol, simulando um deslocamento médio de 10 km por paciente até o serviço de saúde, utilizando premissas internas que contemplam diferentes combustíveis e meios de transporte.



Apoiando Comunidades Vulneráveis e o Sistema Público de Saúde

Durante todo o enfrentamento à pandemia, o UnitedHealth Group Brasil manteve seu compromisso de ajudar as pessoas a viver de forma mais saudável e contribuir para que o sistema de saúde funcione melhor para todos. Nesse período, a companhia realizou ações em parceria com instituições dedicadas à pesquisa ou à ação social, governos estaduais e municipais, além de engajar seus próprios colaboradores em ações de voluntariado. Dentre as iniciativas mais relevantes, destacam-se a habilitação de leitos hospitalares para aumento da capacidade de atendimento do sistema público de saúde, incentivo à produção de insumos como oxigênio, testes de diagnóstico e equipamentos de proteção, e suporte social por meio de doações e projeto de geração de renda. Esse apoio foi fundamental para fortalecer o sistema de saúde brasileiro, oferecendo assistência urgente à administração pública e a grupos vulneráveis para o enfrentamento dos desafios sem precedentes impostos pela pandemia de COVID-19.



Viabilização de leitos

Por meio da cessão em comodatos a três hospitais em Sumaré (SP), Santos (SP) e Curitiba (PR), a companhia beneficiou milhares de pacientes do sistema público de saúde sem nenhum custo ao poder público pelo uso do espaço. Nesses locais, foram instalados cerca de 290 leitos, sendo 180 de enfermaria e 100 de UTI, entre abril de 2020 e outubro de 2021, período de vigência dos contratos.

Doação de usina de oxigênio

Por meio de doação em janeiro de 2021 à Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), o UnitedHealth Group Brasil ajudou a viabilizar a instalação de uma usina de oxigênio para a rede pública do Amazonas em um momento de extrema necessidade pela falta de insumos críticos para o atendimento a pacientes graves. A usina tem capacidade de produção de cerca de 25 metros cúbicos de oxigênio por hora – volume suficiente para suprir uma unidade hospitalar em 12 leitos de UTI e 80 de internação e pronto socorro. Além de ter prestado um apoio necessário durante o período de colapso do sistema de saúde local, os equipamentos ficarão como legado para o estado, podendo ser utilizados em necessidades futuras.

Apoio ao diagnóstico da COVID-19

O UnitedHealth Group Brasil apoiou a Fiocruz, em parceria com outras empresas, na implantação, em 24 de agosto de 2020, da Unidade de Apoio ao Diagnóstico da COVID-19 no *campus* da Fiocruz Ceará, em Fortaleza, com capacidade de processamento de 10 mil testes diários. Os equipamentos instalados ampliaram o processamento de exames de acordo com o protocolo de RT-PCR (teste molecular) em tempo real, padrão ouro estabelecido pela OMS.

Voluntariado

No período a que se refere este relatório, o UnitedHealth Group Brasil realizou 9 ações de voluntariado entre seus colaboradores, resultando em mais de 1.567 participações. As ações promoveram um maior diálogo, suporte e conforto a populações vulneráveis, aceleraram a capacitação de minorias visando à ampliação de oportunidades, engajaram a alta liderança da empresa e contribuíram diretamente com o enfrentamento da pandemia.

Ações de destaque:

Histórias & Vida

50 voluntários trocaram mensagens de vídeo com idosos residentes nos asilos do Programa de Idosos da Liga Solidária. As mensagens acolhedoras ajudaram a amenizar os efeitos do isolamento social imposto pela pandemia e criaram entre os colaboradores uma corrente de Compaixão e Relacionamentos – dois importantes valores da companhia.

Matchfunding



+ de 1000 colaboradores participaram das duas edições das campanhas de **matchfunding Solidariedade em Dobro**, na qual o UnitedHealth Group Brasil duplicou o quantitativo doado, beneficiando instituições e comunidades em São Paulo e Rio de Janeiro;



+ de 60 mil itens de higiene arrecadados;



+ 41 mil materiais de limpeza;



+ 115 mil equipamentos de proteção individual (EPIs);



+ de 10 mil refeições prontas distribuídas.

Apoio ao afroempreendedorismo

O UnitedHealth Group Brasil estabeleceu parceria com a Rede Brasil Afroempreendedor (REAFRO) para executar o programa Afronegócios Virando a Onda, que ofereceu gratuitamente a 400 micro e pequenos afroempreendedores de São Paulo e Rio de Janeiro mais de 100 horas de capacitação em transformação digital, gestão financeira e plano de negócios. Criada no contexto da pandemia, a iniciativa proporcionou formação para desenvolver potencial de mercado a um público que dispõe de oportunidades desiguais no conjunto da sociedade, situação agravada neste período crítico.





Mensagem de Encerramento

Esta segunda edição encerra o relato especial sobre o enfrentamento do UnitedHealth Group Brasil à pandemia da COVID-19, mas o nosso compromisso com uma comunicação transparente continua, assim como nossa mobilização integral para que todas as ações e medidas necessárias para o combate à crise sanitária, ainda em curso, sejam cumpridas.

Os desafios trazidos pela pandemia foram muitos: isolamento, pressão sobre o sistema de saúde, falta de medicamentos, luto. Diante deles, todos os colaboradores e lideranças do UnitedHealth Group Brasil seguimos incansáveis e confiantes em realizar o melhor para os nossos beneficiários e pacientes.

Aos nossos colaboradores, registro nossos agradecimentos por todo o empenho dedicado ao longo de quase dois anos de pandemia, reforçando nosso compromisso de continuar cuidando de cada um com o mesmo empenho dispensado às pessoas a quem cuidam.

Charles Souleyman Al Odeh
CMO UnitedHealth Group Brasil

