

2008 年度多元化报告



# 多元化 的 优势

We want you to know<sup>®</sup>



# 目录

多元化的优势：以多元化的方式实现包容性的前景 .....	1
董事长兼首席执行官致辞 .....	2
首席多元化官致辞 .....	3
为消费者提供卓越的价值 .....	4
强大的市场代表性 .....	7
生机勃勃的员工队伍 .....	11
社区活力 .....	16
全球优势 .....	20
巩固我们的优势 .....	22
人力多元化 .....	24

# 多元化的优势

## 以多元化的方式实现包容性的前景

**Aetna 多元化联盟 (Aetna Diversity Alliance) 很高兴为大家带来 2008 年度多元化报告：《多元化的优势》。在全球公司面临有史以来最大挑战的一年，Aetna 却凭借在工作场所、市场和我們所服务的社区中实行多元化承诺的力量，继续发展壮大。**

2008 年，我们的重点仍然是培养一支能够用我们所服务社区的语言交流的员工队伍。我们提倡包容性的文化，这有助培养多元化的团队，使员工们能发挥最大潜能做好工作。我们提供创新且个性化的服务来满足不同消费群体的独特需要。我们继续大力发展多元化的中介商团队，提供一流的服务，为客户和成员建立一个强有力的供应渠道。我们公司所服务的社区提供强有力的支持。这些协同一致的努力有助于我们扩展我们所确定并定期监控的积极的多元化目标。

Aetna 还与 Magic Johnson Enterprises (MJE) 携手建立了一个创新联盟，发挥了强大的合作优势。这两家公司渴望提高城市社区健康认识水准，帮助企业和个人在各种健康保健选项方面作出明智的决定，并获得最佳健康。

Aetna 受到许多国家刊物的认可，被列入“多元化公司 40 强”(Top 40 Companies for Diversity) “和”2008 年百强最佳雇主 (Top 100 Employers of the Class of 2008) “。Aetna 是 2008 年获得 Connect-Ability 认可的康乃狄格州仅有的八家企业之一，被评为残疾人士的最佳雇主。

无论是从理念还是从战略性上来看，未来发展都依赖于工作场所和市场多元化的运用。这样做，可使 Aetna 在不断追求多元化的同时，成为全球领先者。这也确保本公司对于与其有业务往来的个人、细分市场或社区而言，是有价值的资产。



# 董事长兼首席执行官致辞



魏麟士 (Ronald A. Williams)

在 Aetna, 重视多元化既是基本理念又是战略优势。它融入了我们的价值观, 并被视为力量的源泉。

我们的员工和董事会成员包括女性和有色人种, 他们具有丰富的经历和专长, 在构筑 Aetna 的经营之道方面作出了重要贡献。

2008 年, 我们举行了 Aetna 雇佣第一名女性员工 100 周年庆典, 这位女性员工是电话交换机接线员 Julia Kinghorn。如今, Aetna 的全部员工里女性员工超过了四分之三, 她们的观点已经有力地影响了公司的文化, 这在 1908 年是无法想象的。

我们认识到多元化对于我们的业务是多么重要。我们向数百万美国民众和数十万国外民众提供健康保险和相关的雇员保险, 这让我们感到自豪。要想逐步成为一个强大的全球公司, 我们需要继续理解和尊重人们的差异。

多元化的含义可以指不同的语言或者不同的家庭结构, 也可以指对影响人们使用健康保健体系的文化特点的不同理解。通过鼓励各方面的多元化, 包括性别、种族、族裔、年龄、性取向、地理、观点、理念和经历在内的多元化, 我们能提供对大多数人有价值的产品和服务。

随着市场变化、人口迁移, 我们对多元化的承诺变得日益重要, 我们谋求解决诸如种族和族裔在健康保健方面的不平衡, 以及对遵循更健康的生活方式的需要等方面的社会问题。通过积极支持多元化的员工队伍, Aetna 在开展业务方面获得了不同视角和文化背景的价值, 而这终将引领我们继续获得成功。

今年的多元化年度报告展示了 Aetna 通过理解和满足客户的独特需求来服务于客户的众多途径。此外, 报告还突出了我们在全美众多社区的创新贡献, 包括我们和 Magic Johnson Enterprises 的联盟。通过开发新创意和计划, Aetna 正帮助人们更好地理解 and 明智地使用他们的健康保健计划。

在 Aetna, 信奉多元化是我们的传统、历史和价值观的一部分。这是正确的事。这是我们的优势。

# 首席多元化官致辞

## 利用多元化的动力



雷蒙德·J·阿若尤 (Raymond J. Arroyo)

我很高兴为大家介绍 Aetna 2008 年度多元化报告：《多元化的优势》。这是我们的连续第四份报告，着重强调多元化为 Aetna 在运营操作、战略策划、以及员工发展方面获得成功所做的贡献。

纵观我们公司上下，有许多优势领域，令我倍感骄傲。

- 我们的员工资源组 (ERG) 现有六十八个小组，包括十五个全国性小组。这些组织中，会员总数现已超过八千名员工；而在三年前，仅有不到一千名员工加入。每个员工资源组由 Aetna 的一名行政官员负责管理。这些小组的成长和所带来的影响，显示出几大组织优势。首先，我们超越传统的范畴，从更广阔的角度来认识多元化。我们的员工资源组支持护理提供者、婴儿潮一代、远程工作者、Y一代人以及其他。通过给小组主管和会员提供专业的发展机会和领导职位，员工资源组进一步加强了 Aetna 的实力。员工资源组也有助于我们在一些重要的细分市场——例如在亚裔企业主中——提高知名度。

- 我们关注多元化，不仅仅是因为这是一件正确的事情，还因为它使我们在市场中具有了竞争优势。对于政府部门、及期望能与其它信奉多元化的组织进行合作的大雇主和寻找能理解并了解其独特需要的小企业主，我们要综合利用我们对多元化承诺的优势。

- 我们以重视多元化著称，这有助于吸引新的人才加盟我们的公司，包容并超越传统的范畴。如今，年轻人都是在多元文化的环境中长大，他们期望雇主也能在相同的环境中开展业务。在本报告中，您会发现我们获得了若干奖项和认可，这正是我们的多元化良好声誉的佐证。

这些是我们的多元化方式诸多优势中让我感到最自豪的三个方面。此外，这份报告还叙述了更多优势。我希望通过阅读这份报告，能有助于您理解 Aetna 对于多元化的全面观点，并鼓励您尽可能成为多元化的同盟。

# 向客户提供卓越的价值

我们相信，Aetna 可通过扩充获取健康服务的渠道、理解客户的需求、注重保持良好的健康，来继续增加健康体系的价值。

## 打开健康之窗

等候室并不仅用于等候。那是位于芝加哥的墨西哥领事馆的座右铭。在那里等候服务的人通过一个名为“健康之窗”的计划，获取重要的健康信息，甚至可以接受健康筛检。这个计划由 Aetna 提供资助。芝加哥的西班牙裔人中有近 70% 是墨西哥血统。因此，芝加哥的墨西哥领事馆是美国最繁忙的领事馆，平均每天要接待多达一千一百人。每天，健康倡导者都会讨论有关健康的众多话题，内容涉及从糖尿病到健康饮食。非营利的卫生组织经常也会现场做些免费的健康筛检。

由于芝加哥的西班牙裔人大多数都居住在市中心以外，所以领事馆也就派出流动医疗队为市郊的委托人提供服务。Aetna 基金会认为地域不应成为良好健康的障碍，因此它也为这些流动医疗队的健康倡导者提供资助。

“健康之窗”为缺乏健康保健的人群提供了宝贵的服务。Aetna 已同意在 2009 年继续为这一重要的社区服务提供资金。

## 身心健康工程

身心健康的概念——采取积极的步骤保持良好健康，而不只是简单地治疗疾病。在健康保健领域，身心健康是一个热点话题。在 Aetna，我们给予“身心健康”一个非常广泛的定义，将我们的计划和服务都主要集中于实现身心的健康与财务健全方面。我们的身心健康策略能帮助员工和客户做出明智的选择，以帮助他们尽可能长久保持健康。

在关注身心健康方面，Aetna 言出必行。2008 年，我们在哈特福德 (Hartford) 总部建立了设施齐全的一流身心健康工程中心 (Wellness Works Center)。在该中心，Aetna 员工可以找到医生、护士、提供全面服务的药房、检验室、保健教练、员工援助计划 (EAP) 顾问、个人哺乳室、按摩椅、流动多媒体资料库。健身与理疗设施可帮助员工保持体型；同时，在财务健康中心 (Financial Wellness Center) 有获得认证的理财师帮助员工保持财务健康。

身心健康工程中心 (Wellness Works Center) 是一典范，它是 Aetna 从策略上关注身心健康的实例。我们鼓励顾客采纳综合性的身心健康方案与服务，涵盖个人健康的各个方面。通过这个策略，我们不仅建立了更健康的员工队伍，而且确立了更为健康的基础。在充满挑战的经济时代，这是一个强有力的结合。



健康促进者贝莎·莫林 (Bertha Morín)，  
摄于“健康之窗”



Aetna 身心健康工程中心，康涅狄格州，  
哈特福德

# 为了不断努力帮助客户更好地理解健康与健康保险，Aetna 推出了一个中文会员网站。

## 提倡公平

如果您知道某人患了糖尿病，那么您是否会对其冷眼对待？回答当然是“不”。但当涉及到行为健康疾病时，如抑郁症、躁郁症、焦虑等，有时诚见仍然存在。

在 Aetna，我们信奉的多元化包含了这样的信条，即无论患了精神上还是身体上的疾病，人人都应得到适当的治疗。因此，我们率先大力支持“精神健康与身体健康同等对待”方面的立法——联邦立法规定为精神病患者提供同等的保健。在我们首次与国会领导的一个两党小组讨论这一问题近四年后，该法案于 2008 年 10 月通过。

Aetna 为能在这一重要立法的推动过程中起主导作用感到自豪。我们希望该法案是平等对待精神疾病患者的又一大进步，使他们能得到健康保健体系和社会各方面的平等对待。

## 一个新的声音

在美国，有近三百万人在家中是说汉语的。为了不断努力帮助客户更好地理解健康与健康保险，Aetna 推出了一个中文会员网站。

该网站提供了有关 Aetna 产品和参与网络的医疗服务提供者的实用信息。它也包含了其它信息和工具，有助于指导客户使用复杂的健康保健系统。该网站为说中文的会员提供常见医疗术语表以及建议向医生咨询的问题等信息，这种新资源可以帮助他们用其首选语言管理自己的身体和财务健康。





## 听取外部建议

在 Aetna 的经营模式中融入了多元化的广泛定义中的部分理念。我们相信，从公司内部和外部听取各种新想法和意见，有助于我们创造新产品和服务，以满足市场的需求。

我们秉承这个理念，建立了两个外部顾问委员会，来分享意见和收集有关我们的产品、服务和运作方面的反馈信息。

- **迈阿密顾问委员会**由企业领导人和社团领导人组成，定期召开会议，为 Aetna 提供有关迈阿密的西班牙裔社区及其健康保健需求的见解和观点。该委员会讨论市场、推出创意，并就 Aetna 如何改善计划和产品以帮助社区给予反馈意见。其目标是要在西班牙裔社区中建立信任和了解，同时创造新产品和服务，以满足他们的特殊需求。
- **同性恋者、双性恋者和变性者 (LGBT) 平等权利外部顾问委员会**于 2008 年成立。该委员会汇集了国内同性恋者、双性恋者和变性者方面的顶尖专家和来自企业界、非盈利性组织的 LGBT 联盟。该委员会支持 Aetna 确定新举措，重点是向 LGBT 社区推广服务。其目标是将我们的业务、慈善活动、外展活动结合起来，以加强与 LGBT 会员的联系，改善对他们的健康服务。

## 不遗余力了解他人的需求

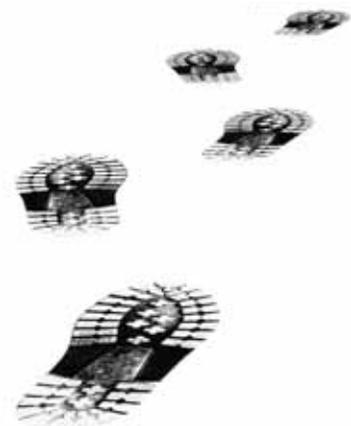
徐向丽 (Rachel Vorobyev)  
新兴市场与细分市场主管

在满足客户需求之前，我们必须先了解客户的需求。这就意味着我们集中力量照顾那些当地市场中历来缺乏健康保健的人群。

我们当地的团队是他们所服务社区的一部分，所以他们了解当地的文化、企业环境、健康保健团体。充分尊重社区的需求有助于 Aetna 开发有创新性、可负担得起的且适应当地文化的产品和服务。我们的目标是帮助客户获得高质量的健康保健服务。

我们的工作重点针对历来缺乏健康保健的人群，包括有色人种、少数族裔、同性恋者、双性恋者和变性者 (LGBT) 人群，以及女性领导的企业。我们也在许多市场中开展工作，以充分了解我们客户的需求。目前，我们正在亚特兰大、芝加哥、达拉斯、休斯顿、迈阿密、纽约、费城、南加利福尼亚、华盛顿特区中开展工作。

我们认识到满足客户的需求是重中之重，很多时候这意味着要不遗余力了解他人的需求。



# 强大的市场代表性

**我们是一家具有当地市场代表性的全球性企业。我们知道健康保健需求因人而异，所以我们设计了广泛的产品与服务以帮助满足这些需求。**

## 实现健康保健本地化

虽然 Aetna 在全国乃至全球都有市场代表性，但我们了解健康保健是由当地社区医院的社区健康保健提供者所提供的。我们重视多元化，这意味着我们了解健康保险是一个因地制宜的行业，不能采取一刀切的方式。

我们已经在美国的一些市场上将这种理念付诸实践，推出了专门设计的保险计划，来满足目标社区的独特需求。以下有我们着重介绍的几个计划的实例。针对特定需求专门设计解决方案不仅可以满足市场需求，还可以通过帮助减少无保险的人数，满足社会需要。

### 纽约

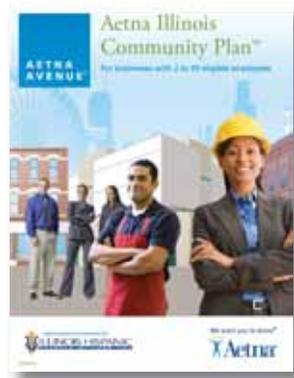
我们 NYC Community Plan<sup>SM</sup>（纽约市社区计划）的第一批顾客于 2008 年 1 月 1 日开始接受服务。该计划旨在满足纽约市五个区小企业主在医疗保险可负担性、可获得性及文化方面的需求。该计划采用规模较小的医师网络，这些医师熟悉当地的需要，且能说 90 种以上不同的语言。在一年当中，我们继续改进计划，降低成本，从而让更多的小企业主能够负担得起。

### 芝加哥

拉丁美洲裔人群——芝加哥人口中增加最快的一部分——是 Aetna Illinois Community Plan<sup>SM</sup>（伊利诺斯社区计划）的对象。在与伊利诺斯西班牙裔商会的合作下，我们制定了该计划，为西班牙裔小企业主提供专门的网络和使用方便的保险。虽然负担能力是关键，但 Aetna 同时也希望计划提供有力的保障。因此，与一些竞争对手不同，我们在标准计划中，提供全面的给付，如处方药、妇产科和行为健康保付。

为了支持该计划，我们定制了西班牙语版的 DocFind<sup>®</sup>，即我们的在线医疗服务提供者目录。同时，考虑到在拉丁美洲裔的社区中一些人不上网，我们为他们提供书面西班牙语目录和其它教育材料。我们也采用教育外展服务项目来支持会员，主题包括从如何获取最多给付的方法到健康烹饪以及身心健康等，不一而足。

伊利诺斯社区计划是试点计划，用来测试解决方案在全国其它社区中的推广价值。



### 南加利福尼亚州

为在南加利福尼亚州生活或工作的 Aetna 会员提供健康保健时，国界不是障碍。Vitalidad México con Aetna<sup>SM</sup> 保险计划为墨西哥北部城市（即Mexicali、Tecate、Tijuana）的社区提供 200 多名医师及健保设施服务。其目的在于让占南加利福尼亚人口大多数的西班牙裔能在温馨又熟悉的语言文化环境中接受健康服务。

该保险计划是通过与南加利福尼亚的 Sistemas Médicos Nacionales 达成协议才得以推出的。由于这项保险计划非常受欢迎，因此我们预计在 2009 年对它进行推广。我们正在建立一个相应的加利福尼亚网络，重点关注西班牙裔社区。该计划允许家庭部分成员选择在加利福尼亚州接受护理，而家庭中的其他人可在墨西哥寻求保健。我们也希望扩大产品的地理范围，除了圣地亚哥郡，还包括该州的其它地区，甚至涵盖西南部各州。

우리는 대학생들, 젊은 전문직 종사자들, 그리고  
고령자들을 포함한 간과되기 쉬운 집단의 요구에  
맞는 상품과 서비스를 제공합니다.

韩语

### 适合各年龄阶段的计划

Aetna 对“多元化”的广泛定义也包含了年龄段的多元化。我们提供的产品和工具可以满足那些常常被忽视的群体的需求，其中包括大学生、青年专业人员和老年人。其它公司可能将这些群体视为“特殊领域”市场，而 Aetna 已提供了一系列的计划、教育、信息以满足各个群体的需求。

#### 从教室到学生保健中心

上大学带来许多新体验——新朋友、新兴趣和新的独立意识。对于许多学生而言，上大学也带来了不太愉快的新体验——无保险。

有些学生已达到年龄限制而不能继续享受他们父母的保险，有些学生却从没有过保险。许多在十八至二十八岁的年龄范围内的大学生都身体健康，不会优先考虑保险；然而越来越多的大学规定其学生需受到保险的保障才能上课。

Aetna Student Health<sup>SM</sup> (Aetna 学生健康计划) 为无保险的学生提供了选择。通过与校内保健中心和医疗专业人员合作，我们的计划为学生提供了解决方案。学生获得健康保健，有助于他们高效率的学习，提高了他们获得学业成功的可能性。此外，该计划使学生不再是没有保险保障的人，也不会只在万不得已的情况下才到急救室获得紧急护理。

#### Aetna ExpressLane<sup>SM</sup> 之路

Aetna 为能向联邦政府雇员及其家人提供保险选择，而感到骄傲。

我们按惯例在每年秋季举办的现场保险展示会上提供有关计划的信息。虽然这些会议仍是我们扩大服务范围的重要部分，但 Aetna 希望找到一种方法，惠及没有参加健保展示会的人，尤其是那些 20 至 30 岁喜欢从网上获得保险信息的人。

这些年轻的专业人士通常都很健康，不会过多注意他们的保险。所以我们建立了一个称为“ExpressLane”的网站，让他们以其喜欢的形式，获得所需的信息。该网站提供典型的健康计划介绍及其它信息。该网站发布新员工可能不了解的信息，如健身会员折扣、维他命和视力保健折扣等。它还提供工具、计算器，甚至倒计时时钟来帮助联邦雇员决定哪个计划更适合。它以易于浏览的形式，略带幽默的方式，快速准确地提供信息。





### 红帽会介绍

八十多万五十岁以上的妇女戴红帽子，以此作为红帽会 (Red Hat Society) 的标志。红帽会是一社会组织，其目的是帮助妇女“以爱好为乐”。然而，随着年龄的增长，要继续享受爱好会受到健康问题的困扰。为使乐趣持续下去，Aetna 与红帽会联手，向该会的会员提供健康与健身的信息。

我们在红帽会网站建立了一个“虚拟健康展示会”。该网站致力于专门为成熟女性提供工具和信 息，有直接链接指向我们的妇女健康 (Women's Health) 网站 (提供录像及预防性保健信息)、Aetna IntelliHealth® (从哈佛大学获取可靠的健康信息) 以及 Plan for Your Health<sup>SM</sup> (提供保持身心健康与财务健康的信息)。该网站还包括计划信息和互动测试，对成员进行心脏病、乳癌、骨质疏松症等重要健康问题的教育。

2009 年，我们期望在网络之外与更多的红帽者 (Red Hatter) 见面，因为我们会在全国三万个红帽分会的一部分会议中推广健康教育。



### 照顾自身

年龄段多元化也是 Aetna 内部所关注的。我们的员工资源组 (Employee Resource Groups) 帮助联系有共同背景或类似经历的员工。员工资源组向令人关切的地区提供支持、人员以及专业发展和机会。(若想获取更多有关员工资源组的信息，请参见 11 页。)最近，我们为婴儿潮一代的员工建立了“婴儿潮”小组，还为 Aetna 的 20 多岁的员工建立了 Y 一代小组。

### 满足各种健康保健需要

Mary Claire Bonner

本地与区域业务部，副总裁

《多元化年度报告》执行发起人

我们对健康保险都有不同的需求。我们的健康保健需求包括一系列内容，有遗传因素、年龄、慢性疾病、过敏症、健康水平等多个方面。当您加入诸如就业、收入或婚姻状况等社会元素时，事情可能变得相当复杂。这就是 Aetna 的切入点。

我们要简化健康保险，努力了解各种人群，并设计一系列的产品满足他们的需求。我们的计划可帮助各种客户获得高质量的保健：无论您是得克萨斯州的大学生、芝加哥的西班牙裔移民、宾夕法尼亚州的女企业主或是佛罗里达州的老年人。

虽然我们能为服务于数百万民众而感到自豪，但我们了解每个人都有自己的健康保健需要。这就是我们通过产品表达的多元化，也是公司所信奉的多元化。

Chúng tôi là công ty bảo hiểm sức khỏe đầu tiên cung cấp đường liên kết trực tiếp từ *DocFind*<sup>®</sup>, danh mục nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến của chúng tôi, tới cơ sở dữ liệu trực tuyến về các nhà cung cấp dịch vụ của Hiệp Hội Y Khoa dành cho Người Đồng Tính Luyến Ái.

越南语

## 寻找合适的医生

对于同性恋者、双性恋者和变性者 (LGBT) 来说, 找到合适的健康保健专业人员有时是非常困难的。医生必须不仅不歧视他们, 而且必须理解 LGBT 人群面临的独特的健康挑战。

为了帮助 Aetna 的 LGBT 会员找到接纳他们的医生, 我们为这些会员提供了一个互联网直接链接, 可以从 *DocFind*<sup>®</sup>, 即我们的在线医疗服务提供者目录直接访问同性恋医疗协会 (Gay and Lesbian Medical Association) 的在线医疗服务提供者数据库。我们是首家推出这种服务的健康保险企业, 这是因为我们认为客户需要有值得信赖的信息来源, 从而能针对他们自身的健康和幸福做出明智的决策。

此外, 我们正在几个市场试点一个计划, 来直接招募更多接纳 LGBT 人士的医疗服务提供者加入 Aetna 网络。

## 从HRC获得成功

Aetna 在企业平等权利索引 (Corporate Equality Index) 中再次获得满分一百分。该索引由人权运动 (HRC) 发布。人权运动是美国最大的公民权利组织, 致力于追求 LGBT 的平等权利。它根据公司对待员工、客户和投资者的政策, 为美国公司打分。自这个索引 2002 年建立以来, Aetna 就榜上有名, 且位列仅有的十三家获得满分的公司之一。



## 多元化的供应商

在 Aetna, 我们的多元化不是停留在口头上——而是付诸实施。我们为体现我们价值观的“供应商多元化计划” (Supplier Diversity Program) 投入资金, 该项目旨在从小企业以及由少数族裔、妇女和 LGBT 社区拥有的公司购买产品和服务。2008 年, 我们从这些供应商处购买了价值超过一亿美元的产品和服务。

从公司上下而来的员工组成了供应商多元化委员会 (Supplier Diversity Council) 以确保这些结果的公正和公平。我们也实时评估我们在达成供应商多元化目标方面的进步。此外, 我们也是下列支持供应商多元化全国性机构的会员, 包括:

- 全美同性恋者商会 (National Gay and Lesbian Chamber of Commerce)
- 全美少数族裔供应商发展委员会 (National Minority Supplier Development Council)
- 全美女性商业企业理事会 (Women's Business Enterprise National Council)

作为我们供应商多元化项目的一部分, 我们和数百个多元化供应商合作, 他们的产品和服务帮助 Aetna 一直处在行业的前列。下面是一个此类合作关系的简介。

## 硬件的配备

和当今众多公司一样, Aetna 的业务也依赖于复杂的信息技术 (IT)。为保持我们的电脑、笔记本和打印机处于良好状态, 我们寻找了一个供应商来维护和修理我们所有的 IT 硬件。我们选择了集成系统分析员 (ISA), 这是一家少数族裔拥有的弗吉尼亚 IT 服务公司。

自 2002 年起, ISA 已经为 Aetna 在美国和爱尔兰的办公室硬件实施维护。除了设备维护之外, ISA 员工也为远程工作者和一些没有 Aetna IT 员工在场的 Aetna 区域办公室提供桌面技术支持。

ISA 团队提供为保持我们 IT 设备处于最佳状态所需的所有部件和耗材。当科技发展时, ISA 的员工则经过培训, 随时提供支持。因此, Aetna 自己本身的 IT 支持团队能专注于开发推进 Aetna 策略的支持工具和应用软件, 包括业内领先的在线客户应用软件。

在 Aetna 看来, 拥有一家像 ISA 一样可靠的供应商意味着我们无需在管理众多设备零件存货和培训相关员工方面投入预算或人力。而从 ISA 看来, 和 Aetna 这样杰出的全国性客户的长期合作为他们带来了其他的潜在客户。支持供应商的多元化结构是各方共赢的。

# 生机勃勃的员工队伍

我们知道公司的强大离不开优秀的员工。我们努力打造一支能够体现和了解我们所服务的多元化客户的员工队伍。

## 集体智慧

Aetna 员工是我们所服务的客户的一个缩影，他们的想法和贡献普遍体现了我们的客户的多元化。我们鼓励员工通过员工资源组 (ERG) 挖掘这些想法，员工资源组是指有共同背景或相似经历的员工组成的由员工管理的小组。

这些由公司支持的小组为会员们提供了一个可以沟通和探讨职业及个人发展的论坛。他们也鉴别出受关注的商业问题，并且找到对应解决的办法。我们的 ERG 还在营销宣传、开发快速增长型市场、以及加强我们为吸引、培养和保留顶级人才等方面出谋划策，从而进一步推进 Aetna 的商业目标。由于团队成员经常和本地社区领导和机构一起合作，他们也帮助提升 Aetna 的品牌形象。

会员资格对于各类背景的员工都开放，这给员工提供了一个了解那些跟他们自身背景不同的其他人的机会。

我们有十五个员工资源组，其中七个成立于 2008 年。

- 非洲裔美国人员工
- 亚裔美国人员工
- 婴儿潮一代\*
- 护理者\*
- 残障员工\*
- 同性恋者、双性恋者和变性者员工
- X一代\*
- Y一代\*
- 西班牙裔美国人员工
- 美国原著民员工
- “沉默”一代\*
- 远程工作者
- 退伍军人\*
- 妇女
- 职业母亲

\*新成立的员工资源组

## 志愿者团体

员工资源组成员被选送以帮助支援培训项目、翻译和业务介绍。他们也支持公司很多其它计划。

其中一例就是远程工作者团体 (Telework Community)，因为在家工作，这个团体的成员总是寻找能和“办公室”保持联系的方式。同时，我们为联邦政府雇员及其家人提供健康保险计划的联邦团队正在寻找志愿者以在政府入保期提供帮助。这种合作伙伴关系效果很好——近 40% 的入保期志愿者都是远程工作团体成员。

联邦团队培训远程工作团体志愿者，以在全国的邮局、法院和政府办公室的员工健康展示会上提供帮助。通过来自远程工作团体 ERG 的驻家员工的帮助，我们举办了一千八百个展示会，部分展示会还在较偏僻的地点举行。同时，远程工作者也了解到了公司的新业务范围，与新会员和潜在会员进行了互动，并以全新的方式和公司紧密协作。



达拉斯——非洲裔美国人员工资源组风采

前排：加里·特诺里奥 (Gary Tenorio), 费莉霞·哈里森 (Felicia Harrison, 主席), 葛洛莉·布鲁克斯 (Gloria Brooks), 狄安娜·欧文 (Deanna Ervin), 拉托伊莎·戴维斯 (Latoisha Davis), 米歇尔·威廉姆斯 (Michelle Williams), 辛西娅·加斯顿 (Cynthia Caston), 罗宾·摩斯 (Robin Moss), 卡拉·斯特恩斯 (Carla Sturns), 玛丽塔·威廉姆斯 (Marita Williams) 和佩鲁拉·桑切斯 (Pearla Sanchez)  
后排：金伯利·肖 (Kimberly Shaw), 博比·安德森 (Bobby Anderson, 技术部主席), 卡尔·盖恩斯 (Carl Gaines), 拉特丽丝·杰克逊 (Latrice Jackson), 昆西·纳辛 (Quincy Nation), 托尼亚·杰克逊 (Tonya Jackson), 德罗丽雅·杰克逊 (Deloria Jackson) 和克里斯蒂·约翰逊 (Christie Johnson)

Nuestras asociaciones de empleados (Employee Resource Groups, ERG) promueven los objetivos comerciales de Aetna, al generar ideas para campañas de mercadeo, centrarse en mercados de crecimiento rápido, y fortalecer nuestra capacidad para atraer, desarrollar y retener el mejor talento en nuestro personal.

西班牙语

### 一套强大的工具

Aetna 多元化的承诺深深地融入我们的业务中。我们利用所有可用的工具、资源和技术来推行多元化的价值观，并鼓励所有员工间进行对话，激发思想。

#### 技术

技术帮助我们分享 Aetna 整个社区的多元化信息。对于在远程地点的员工，包括 30% 多的至少是兼职在家工作的员工，网络工具是个无价的资源。

- 我们发达的公司内网，即 AetNet，是个网络新闻源，在这里员工可以找到有关员工、客户、产品、计划和服务的新闻和信息。2008 年，我们发布了一系列题为“名字里面的学问”的多篇文章。这些文章探讨了多元化相关的话题和术语。讨论主题包括“谁是亚洲人？”“您多大了？”和“LGBT 是什么意思？”这一系列话题鼓励员工间坦诚对话，促进开放和信任的氛围。



- 我们人才管理工具帮助我们全面利用员工的才能。这个系统通过一个可检索的格式来保存关于员工的兴趣、经验和技能方面的宝贵信息。当我们需要会说塔加路族语 (Tagalog) 的员工或开发针对越南裔社区的新服务时，我们可以快速找到能提供帮助的员工。





## 培训

为了让所有员工了解多元化给公司带来的机会，我们使用多种工具和技术定期为员工提供培训。室内课程结合技术培训和可自学的网络课程，帮助所有员工学习如何同各类人员一起工作，以及向各类人员提供服务。

我们培训项目的主题显示出我们多元化承诺的广度。其中有一个项目针对年龄段多样化，向员工介绍不同年龄群的观点和喜好。我们也开发了众多课程，包括种族和族裔在健康保健方面的平等性，组建有文化底蕴的员工队伍，并创造一个包容的、高效的工作环境。因为关注多元化是我们经营方式的组成部分，所以这个理念完全融入我们的领导培训计划中。

为了获得其它视角，我们举办了一个“多元化在行动”系列讲座，在这里外部专家和我们的员工探讨了他们的观点。这些受欢迎的讲座主题，包括从残障礼节到美国原著民健康等等。员工可以亲自参加讲座，或者在办公桌前观看实时录像，这样所有员工都能收看到。

最后，我们正在通过对具有高潜能的有色人种雇员进行的领导培训计划，即多元化发现计划，来培养 Aetna 的下一代领导者。

## 员工提供对于客户的观点

*Eliese Wright*

人力资源部，高级副总裁

Aetna 对于多元化的广泛定义超越了传统的范畴，并且它寻求建立一支不仅反映、而且真正理解我们客户的员工队伍。

Aetna 相信把来自不同教育背景、族裔、社会阶层、性取向、种族、地区、残障、性别和许多其它因素、有着不同生活经验的员工组合在一起，我们可以创建一个强大的员工队伍。我们努力在这个多元化人才储备中开发并培养出 Aetna 的下一代领导人。

Aetna 不仅重视多种观点，而且依赖于这些观点。我们多元化的员工队伍正在加深我们对客户的理解，并帮助我们的业务满足不断变化的市场需求。例如，我们的同性恋者、双性恋者和变性者 (LGBT) 员工注意到了我们网络内需要有更多理解 LGBT 健康问题的健康保健提供者。为了满足需求，Aetna 在健康保险公司中率先提供了互联网直接链接，将在线医疗服务提供者目录接入到同性恋医疗协会 (Gay and Lesbian Medical Association) 的在线医疗服务提供者数据库之中。我们的亚裔美国人员工帮助我们设计了面向说汉语客户的 Aetna 中文网站。并且我们的西班牙裔员工资源组帮助开发了 AARP 会员培训。

这些只是我们利用多元化员工队伍的多样化视角来确保我们既体现顾客，又理解客户的众多例子中的三个。



## 荣誉

我们的公司和员工由于我们所做的各种形式多元化的努力得到了肯定，对此我们感到高兴。



### 健康保健最佳执行官——魏麟士 (Ron Williams)

Aetna 的董事长兼首席执行官被执行官委员会 (The Executive Council, 即为高级执行官、高级顾问和资本市场专业人士提供的纽约顶级商业论坛) 提名为健康保健领域最佳执行官。这个荣誉是年度十大奖项的一部分。十大奖项每年授予大纽约商业圈内在行业内外展示了非凡创新力和领导力的十家公司和个人。



### 商业特别成就奖——马克·贝托里尼 (Mark Bertolini)

Aetna 总裁被全国意大利裔美国人基金会 (NIAF) 授予了商业特别成就奖。NIAF 第三十三届周年颁奖庆典是在华盛顿特区举行的。同时获奖的还有演员和社会活动家雷昂纳多·迪卡普里奥 (Leonardo DiCaprio) 和人道协会首席执行官韦恩·帕塞乐 (Wayne Pacelle)。



### 商届女性15强——劳里·布鲁贝克 (Laurie Brubaker)

《女性》(《PINK》) 杂志提名药品、残障和行为健康部副总裁劳里·布鲁贝克为商届女性十五强。获得提名的都是被誉为在美国企业里推动创新和收入的最具影响力的女性。布鲁贝克因为率先推进和拓展了面向个人客户的组合险种即 Aetna 优势计划 (Aetna Advantage Plans) 而获得了认可。



### LISTA 2008企业公民奖——米格尔·森特诺 (Miguel Centeno)

信息科学和科技协会 (LISTA) 的拉美裔将他们 2008 年度企业公民奖授予了米格尔·森特诺。森特诺担任东北地区战略市场发展部副总裁。此奖项肯定了那些帮助拉美社区获得教育、振兴和励志机会的个人和组织。



### 年度公司业务宣传奖——玛丽亚·门德斯 (Maria Mendez)

美国西班牙商会授予我们西南地区社区关系部总监玛丽亚·门德斯年度公司业务宣传奖。作为全国仅有的三个提名人中的一个，门德斯因对得州 El Paso 社区的贡献和帮助人们获得同等健康保健权力所作的努力而获得提名。



### 25 个最具影响的黑人商业女性——费莉霞·诺武德 (Felicia Norwood)

《网络杂志》(《The Network Journal》) 将费莉霞·诺武德列入了二十五个最具影响的黑人商业女性。诺武德是 ActiveHealth Management (积极健康管理部)，即我们的健康管理和健康保健数据分析分公司的总裁和首席运营官。该杂志颁奖给予那些展示了超凡商业领导力，并对社区做出杰出贡献的非洲裔美国妇女，这已是第十个年度。

# 100

TOP

## 荣誉



### 50 位杰出的商界亚裔美国人——徐向丽 (Rachel Xu Vorobyev)

亚裔商业发展中心有限公司将徐向丽列入五十位杰出的商界亚裔美国人。徐向丽是我们本地市场改进和目标增长市场部的负责人。该奖项在纽约市的一个典礼上颁布，它肯定了那些展示出领导力、成就卓越且具备非凡专业素养的著名的亚裔美国人。



### 美国企业中最具影响力黑人100强——魏麟士 (Ron Williams) 和艾莉丝·赖特 (Elease Wright, 左图)

《萨伏伊专业杂志》(《Savoy Professional》) 同时提名董事长兼首席执行官魏麟士和人力资源部高级副总裁艾莉丝·赖特进入 2008 年度“美国企业中最具影响力黑人一百强”名单。该名单包含了国内外帮助改良社区，鼓励他人，并展示了强烈的工作道德和社区责任的商业领导人和执行官。

## 额外奖项

- 多文化健康保健领域创新奖——全国优质保险委员会 (NCQA)
- 美国最受敬仰公司，健康和保险和统筹保健类别——《财富》(《FORTUNE》) 杂志
- 100个最佳企业公民——CRO (企业责任官)
- 健康文化奖，研究类——健康保健进步研究所
- 2008 年雇主 100 强——《黑人学院》(《The Black Collegian》) 杂志
- 多元化 40 强公司——《黑人企业》(《Black Enterprise》) 杂志
- 25 家杰出公司——多元化有限公司 (DiversityInc.)
- 女性执行官 10 强公司——全国女性执行官协会
- 开始职业生涯最佳企业——《商业周刊》(《BusinessWeek》) 杂志
- 残障人士的最佳雇主——Connect-Ability
- 培训 125 强公司——《培训》(《Training》) 杂志
- 黑人 MBA 工作首选 50 强公司——《黑人MBA》(《Black MBA》) 杂志

# 社区活力



我们积极工作不仅是为了改善个人的健康状况，而且也是为了促进美国各个社区的健康和活力。

## 慈善事业的文化

Aetna 在从事慈善事业方面有着悠久的历史。在我们的企业和 Aetna 基金会（我们的独立慈善机构）的努力和帮助下，我们通过推广志愿服务，形成伙伴关系，资助能改善我们员工和客户居住和工作生活质量的计划，来建立健康社区。自 1980 年起，Aetna 和 Aetna 基金会已经捐赠和赞助了超过三亿五千九百万美元，并且在健康、公共事业、邻里复兴及艺术和文化方面做出了突出的贡献。

## 关注我们的多元化相关慈善事业

跨职能员工队伍帮助确认国内面向非洲裔美国人、妇女、同性恋者、双性恋者和变性者 (LGBT) 及美国印第安 / 阿拉斯加原著民的捐赠机会。下面是我们在 2008 年资助多元化相关项目和活动的一些小案例。

### 马特纳项目

我们在普莱诺（得克萨斯州）、洛杉矶和西雅图为马特纳项目提供了消除障碍 (RTB) 培训课程。马特纳项目致力于改善女同性恋、双性恋和变性妇女以及她们家庭成员的健康。针对医疗专业人士的 RTB 培训重点是增强文化能力，减少污蔑行为并推广能创造受欢迎环境的工具，这些结合在一起更好地满足了医疗弱势群体独特的健康需求。

### 哈佛学院总裁和同事们

我们通过赞助 2008 年“荣誉民族”奖励项目来挖掘美国原著民部落统辖内的优秀人才。由哈佛肯尼迪学院美国印第安经济发展哈佛项目所管理的“荣誉民族”奖项肯定了为改善那些医疗保健水平不及美国平均水平的美国印第安人和阿拉斯加原著民而努力的人士。

### 拉丁种族意识全国委员会

“健康保健职业之路举措”(Health Care Career Pathways Initiative) 率先征召并培养合格的双语拉美裔健康保健专业人员。我们的捐赠将保证这个项目能在全国五个地点开展。

1980년부터 Aetna와 Aetna Foundation은 \$359,000,000 이상의 조성금과 지원금을 수여해 왔으며 건강, 복지 사업, 지역 활성화, 예술, 문화 등의 분야에서 수 많은 공헌을 해 왔습니다.

韩语



## 工作本地化

我们通过满足特定社区需求来划分本地和地域级别。下面是我们在 2008 年资助的一些项目。

### 街道级健康计划

我们给予加州奥克兰街道级健康计划资助，帮助设计和推行 *Lideres de Salud* 计划（健康先锋）——这是针对湾区低收入拉丁裔移民的首个精神健康预防项目之一。

### 社区更新团队有限公司

(Community Renewal Team, Inc., CRT)

CRT 计划是向亚洲家庭服务处 (Asian Family Services) 的捐赠，致力于满足康涅狄格州的低收入亚裔美国人的精神、身体和情绪方面的需求，而这些社区的原有资源无法满足他们精神健康保健和病例管理的需求。

### 迈克李玩偶有限公司

(MicheLee Puppets, Inc.)

我们从 2006 年开始资助佛罗里达州的极端健康挑战项目 (EXTREME Health Challenge)，这是一个旨在降低日益增长的儿童高肥胖率的营养和身体活动项目。目标儿童有各种种族和族裔背景。这个互动的项目利用玩偶来让小学生在良好的营养和积极生活方式的重要性。

## 重视我们的差别

我们与多元化办公室协作，资助那些和我们的长期承诺相一致并珍视我们之间的差异的举措。在我们许多重要领域中，我们一直致力于支持下一代商业领导者享受高等教育，尤其注重少数民族和少数民族裔社区。这方面的其中一项成就就是在过去的三年内，通过资助西班牙裔高等院校协会 (HACU) 和其年度会议和项目来培养未来的西班牙裔领导者。

## 冲破障碍

为了庆祝《Aetna 非洲裔美国人历史日历》（《Aetna African American History Calendar》）这部重要刊物发行二十七周年，我们于 2008 年出版了《冲破障碍——纪念 Aetna 非洲裔美国人二十七年历史》（《Breaking Barriers – Celebrating 27 Years of the Aetna African American History Calendar》）。该书讲述了许多著名非洲裔美国人在商业、政治、体育、科学、教育、医疗和艺术等领域的杰出贡献。历届期刊内收录了三百多位各界先锋。这不仅仅突出他们的个人成就，也体现出我们对所服务的许多多元化社区和市场做出突出贡献的一贯承诺。

## 推动健康社区

Floyd Green

社区关系部，副总裁

Aetna 社区关系发展团队致力于统一我们的经营理念和慈善事业。为支持机构内外的多元化而作出努力是我们工作中一个重要的方面。

我们正在全国范围内努力创建健康社区。尽管推广健康话题是我们工作的重头戏，我们也认识到一个社区的健康远不止解决医疗问题这么简单。我们支持那些致力于改善社区邻里关系、推动文化和艺术并提供人性化服务的组织和活动。我们相信完善的社区对于国民的身体健康、社会的发展和文化的交流至关重要。

能够与和我们有同样目标的民间团队以及全国组织并肩协作，我们感到自豪。他们是我们目标影响人群的标准。我们以他们为标准，去感染更多人。



我们要求我们所有的临床医师完成文化能力培训；我们也向为 Aetna 会员提供保健服务的医师、护士和健康保健专业人士提供这一培训。

### 健康保健平等权利

我们对于多元化的全方位支持时刻提醒我们对各个族裔在健康保健方面保持平等的承诺。少数族裔受到的不平等待遇的具体例子体现在急诊室内使用的止痛药物和综合案例中的死亡率。这种不平等一定要得到解决。

### 收集信息

为了解决问题，首先必须了解问题。因此 Aetna 成为要求会员自愿提供族裔、种族和语言偏好信息的首家健康保健商之一。这些信息帮助我们了解会员的健康状况和保健需求。我们随后使用这些信息发展并改进适应不同文化的项目来改善会员健康保健服务的质量。迄今为止，超过六百二十万会员提供了此类信息。

我们也通过一系列测试文化敏感性干预的研究来获取信息。我们已经研究了少数族裔人口中的糖尿病、高血压、乳房健康和早产等。这些研究帮助我们理解少数族裔会员的需求，以及目标人群中的临床证据和文化差异。

### 挖掘数据

为了把这些数据转换成可被利用的信息，我们建立了一套名为“族裔和种族平等仪表盘”的报告。这份报告利用主要医疗证据，比较了少数族裔内的流行病、突发疾病和严重疾病。我们进而利用这些结果来制定适应文化差异的项目和服务。挖掘这些数据正使 Aetna 开展业务的方式得以改进。

### 培训临床医师

我们意识到人与人的互动是健康保健过程中的核心部分。为了增强员工对不同文化的了解，我们要求我们所有的临床医师完成文化能力培训。我们也向为 Aetna 会员提供保健服务的医师、护士和健康保健专业人士提供这一培训。培训教授医疗专业人士如何辨别跨文化问题，如何进行符合不同文化的病史考察和体检，以及如何增进对病人的理解和合作。我们坚信这些培训的重要性，因此对为我们会员提供保健的医疗专业人士，我们向其免费授课。

### 推动慈善事业

通过我们的慷慨慈善捐赠，我们已经向致力于推进族裔和种族健康保健平等权利事业的项目投入资金。为此，自 2001 年至今，Aetna 和 Aetna 基金会已投入了大约两千四百五十万美元。以下仅仅是我们在 2008 年资助的众多项目中的两个例子。

我们资助了一个在洛杉矶基督教健康中心的注册营养学家，让她为那些确诊患有糖尿病的低收入和无家可归的拉美裔和非洲裔美国人提供服务。该项目向参与者提供适当的教育和咨询，以改善他们的健康，并通过合理的饮食更有效地控制疾病。这位营养学家还和除该中心服务对象以外的人分享她的经验。她拜访了其它临近的庇护所和施舍处，并和员工及厨师一起制定了更健康的食谱。

在亚特兰大，我们向 100 亚特兰大黑人有限公司 (100 Black Men of Atlanta, Inc.) 捐赠，资助了包括促进身心健康活动 (Health & Wellness Initiative) 在内的项目。该活动通过一系列保健和健康活动，向非洲裔美国人社区宣传健康生活的相关益处。其目标在于减少这些人群历来在健康上的差异。这个项目辅助了 100 亚特兰大黑人有限公司的另一项工作，就是将教育和经济资源引向在具有挑战的社区中的学生和未来领导者。





## 合作的魔力

2008年, Aetna 开始与 Magic Johnson Enterprises (MJE) 开展合作, 以便改善人们对于健康保健的认识, 证明健康生活方式的价值, 使个人能够管理自身的健康以及减少无保险群体的数目。

在这一年, 我们举办了众多地方性和全国性的活动、出版了电子和印刷资料, 并开展了公共服务宣传, 从而提高了人们对于这些问题的关注和认识。其中一项主要的业绩——是在全国推出了 [www.CommunityVitality.com](http://www.CommunityVitality.com)。该网站含有与健康、健康知识普及和营养有关的、趣味横生的信息。我们计划在 2009 年继续扩大该网站。

我们也在六个主要城市——亚特兰大、芝加哥、休斯敦、洛杉矶、纽约和华盛顿特区推出了教育性的广告活动。这些广告鼓励个人积极预防疾病——比如健身和向医师咨询。

2009年, Magic Johnson 将步入若冠之年, 即五十岁——这是任何人生命中都很重要的一个里程碑。Aetna 将和 Magic 一起举办一系列关注健保知识的“Magic@50”活动。我们也将继续在传播保健信息的 Magic 影院为老年人播放免费电影, 并继续为企业家举办“创建健康企业的秘密”的讲座。

我们与 Magic Johnson Enterprises 之间的合作突出体现了 Aetna 在致力于满足所有客户的需求的同时, 将多元化理念充分融入我们的产品和服务中。

### 重要的关联组织和联盟

- 100 个杰出美国黑人
- ASCEND (前身为全美亚裔会计师公会)
- 亚裔美国人 / 太平洋岛国人护士协会
- 拉丁美洲裔财务和会计专家协会
- 黑人数据处理器协会
- 美国经济咨商局
- 国会黑人核心小组
- 康涅狄格州拉丁美洲人高等教育协会
- 执行官领导委员会
- 西班牙裔学院和大学协会
- 西班牙裔公司责任协会
- 美国独立保险代理商和经纪人
- INROADS
- 黑人保险精算师国际协会
- 全国非洲裔美国人保险协会
- 亚裔美国人专业人士全国联盟
- 黑人会计全国联盟
- 全国西班牙裔护士协会
- 全国黑人 MBA 协会
- 全国黑人护士协会
- 全国少数族裔护士联合会
- 全国黑人女性委员会
- 全国同性恋商会
- 全国西班牙裔医疗协会
- 全国医学协会
- 全国少数族裔供应商发展委员会
- 全国西班牙裔 MBA 协会
- 北新泽西母子健康协会
- 户外和平等工作场所提倡者
- 同性恋的双亲, 家庭和朋友 (PFLAG)
- 美国菲律宾护士协会
- PRIMER
- 女性健康研究协会
- 瑟古德马歇尔奖学金基金
- 美国健康和公共事业服务部
- 美国西班牙裔商会
- 全美女性商业企业理事会

# 全球优势

**我们正迎来全球健康保健多样化需求的挑战。**

## 通达全球，立足当地

健康保健的确是个小领域。通过 Aetna 全球保险 (Aetna Global Benefits, AGB) 部——它在2008年举行了三十周年庆典——我们认识到，全球各地的人群正在面临众多健康挑战。

随着全球人口老龄化，我们看到慢性疾病正在所有经济体系内以前所未有的速度增长，许多全球化社区已经开始关注健康概念。Aetna 以一系列可以帮助个人维持健康生活方式的计划和服務，彰显我们的健

康承诺。2008 年，我们拓展了 Aetna 全球健康联系计划(GlobalHealthConnections)，向全球会员提供额外的健康与健身资源，包括体重管理、孕期管理、疾病管理和一套健康生活计划。

通过 AGB，Aetna 的全球性目标是通过立足当地市场从而通达全球市场。目前，我们着重关注全球金融中心，这是美国移居国外者的重要市场。我们在一百多个国家，为近四十万美国海外移民、第三国国民和重要的当地公民提供全面的健康保险承保。

我们的全球业务不仅拓展了我们的地理多元化和文化多元化，也意味着我们拥有了一套

多元化的产品来满足当地市场情况。一种文化的保险计划的典型特征，如自付额，在另一种文化中可能不为人所接受。业务全球化意味着我们的理念不仅必须要考虑到民众文化，还要考虑到计划与产品文化。



Nuestras operaciones comerciales a nivel mundial expanden nuestra diversidad geográfica y cultural y, por ende, contamos con una gama de productos que cumplen con las condiciones del mercado local.

西班牙语

### 下面是 Aetna 2008 全球业务的一些亮点。

#### 并购 Goodhealth<sup>SM</sup>

融合我们所并购的好健康全球 (Goodhealth Worldwide) 业务是 AGB 2008 年的一个重要里程碑。在 AGB 大型计划里加入好健康 (Goodhealth) 个人组合和中型计划, 增强了我们在欧洲、亚洲和中东的影响力。

#### 欧洲

在英国, 我们正和全国公共医疗卫生服务部 (National Health Service) 合作来把疾病管理和质量管理融入到健康保健系统。此外, 我们的爱尔兰服务中心在 2008 年举行了二十周年庆典。

#### 中国

2008 年, Aetna 在中国设立了第一个代表处。我们坚信在规定的两年等待期后, 我们将获得在中国销售保险产品的执照。在此期间, 我们将进行深度市场研究, 以便更好地了解市场和进一步提升品质的最佳方法。我们也正和当地及国际客户在健康保健管理和健康服务方面开展合作。

#### 中东

在阿拉伯联合酋长国, 日益增长的移民和多发的慢性疾病正在冲击健康保险系统资金和基础结构。因此, 公共和私人健康保健联盟越来越受到关注。我们派出健康服务、质量管理和健康保健管理方面的专家和当地政府合作, 帮助他们构建新的健康保健系统。

#### 培训

随着全球新客户和新雇员的增多, 我们认识到有必要真正理解文化差异。我们在文化底蕴培训方面投入时间和资源, 以便能更好地服务于我们全球客户, 并更好地和我们的全球同事合作。

#### 全球捐赠

我们增长中的全球业务使我们有机会发展慈善捐赠事业。我们资助国际医疗援助计划 (MAP), 支持这个团体的社区健康工作者计划 (Community Health Worker Program)。MAP 在超过一百一十五个国家推广贫困人口的全方位健康计划, 包括身体健康、社会健康、情绪健康和精神健康。社区健康工作者计划可鉴别、培训、配备和支持社区领导者, 解决他们社区内严重的健康问题。

#### 展望未来

我们发现在中东市场有更多机会, 因为在这些市场中医疗保健体系开始走向成熟。我们也关注在健康保健体系刚起步的中国和印度出现的健康保健市场。

我们的目标是运用广泛的经验, 服务于我们的全球客户, 同时在全球市场上扩大市场占有率。



# 巩固我们的优势

客户的需求在不断变化，我们也将继续努力满足他们独特的需求。

## “办公室”的广义定义

我们对于多元化的广义解释也包括工作场所多元化。在过去的数年内，我们已经配备了系统和技术来支持超过 30% 的在家工作的员工。

Aetna 的远程工作战略不仅增进了工作满意度和持续力，也为先前的弱势群体，包括身体残障人士，打开了职业之门。

我们鼓励远程工作，这是我们企业内部大“Aetna 绿色环保”战略的一部分。我们正在尽力减少二氧化碳排量，方法是通过使用远程工作减少路面行驶车辆，通过建立新的客户中心来严格执行 LEED（能源和环境设计方面的领导力）环境可持续标准，并寻找新方法，再利用并储存 Aetna 建筑内的能源。

Phương thức làm việc từ xa của chúng tôi đã mang lại nhiều cơ hội làm việc tại Aetna cho những người trước đây không có nhiều cơ hội, trong đó có cả những người khuyết tật về thể chất.

越南语

## 关注原著民社区

美国印第安人和阿拉斯加原著民只占全美人口的 1.5%，在健康保健方面他们常常被忽略——这个事实见诸于有关个人健康和优质保健服务可获得性方面的不利数据。为了提供帮助，Aetna 正致力于原著民社区的主动措施。

- 我们和部落政府合作，帮助他们满足公民的健康保健需要。我们也重视部落拥有的公司，并关注印第安裔美国人的主要雇主——博彩企业。
- 我们也和负责向原著民提供健康服务的联邦机构——印第安健康服务部(IHS)合作。IHS 诊所主要位于保留地，但是很多印第安裔美国人和阿拉斯加原著民在保留地之外生活和工作，于是 Aetna 有机会满足他们的保险需求。
- 在我们针对原著民的服务中，我们致力于开发符合文化的产品和服务，满足不同原著民族和社区的独特且多元化的保险需求。

通过和部落政府、原著民组织和服务于印第安美国人及阿拉斯加原著民的政府机构合作，我们坚信 Aetna 的努力可以改进美国原著民的健康和福祉。

在此同时，我们也投入自己的力量，服务于印第安美国人和阿拉斯加原著民。2008 年，我们推出了 ANative 员工资源组，它是一个可以将 Aetna 员工（原著民和非原著民）中对原著民问题有兴趣并愿意和公司一起解决此问题的员工汇集到一起的资源组。（更多关于我们员工资源组的信息，请参见第 11 页。）





## 向宗教信仰社区拓展

在很多社区，居民一周不止一次去教堂作礼拜。教堂是社区民众的中心聚会场所，定期举办宗教、社会和慈善活动。

在尽力帮助我们的目标人群时，宗教信仰社区民众正在成为重要的试金石。下面是一些 Aetna 如何和宗教信仰组织合作并帮助改善社区居民健康的例子。

### Esperanza

总部位于费城北部的 Esperanza USA 是全国最大的非盈利性西班牙裔宗教组织之一。他们通过建立西班牙人拥有和运作的公共机构，致力于实现社区的社会健康、精神健康和经济健康。

Aetna 已经为 Esperanza 提供了多年的健康保险计划。我们也是他们在华盛顿特区举办的年度“全国西班牙人晨祷早餐” (National Hispanic Prayer Breakfast) 的赞助商之一。2008 年我们通过投入时间、人力和财力支持该组织的活动，努力增进与 Esperanza 之间的关系。

### Enon Tabernacle 浸信会教会

费城的 Enon Tabernacle 浸信会教会自称为“社区发展活动的中心”。2008 年，我们和教堂领导层商谈，寻找途径让 Aetna 和教会合作改善教会的一万一千名教友的健康。我们发现我们所能扮演的最有价值的角色是利用我们现有的关系把社区中的不同人群集中到一起。

鉴于教友的糖尿病高发现象，我们和美国糖尿病协会 (ADA) 取得了联系。我们为 Enon 带来了 ADA 的“力量项目”——一个基于宗教信仰的、针对非洲裔美国人社区的教育计划。现在我们正帮助 Enon 在其教堂内创办一个新的医疗诊室。2009 年，这个诊所将成为 Aetna 的参与提供者。

此外，Aetna 和 Aetna 基金会也捐资在教堂内兴建一个青年中心。这一设施计划在 2009 年开放。

### 小型企业支持

在当前经济环境下，小型企业主无法获得资金来扩展业务不足为奇。我们了解到在费城的非洲裔美国人社区内，这种情况尤为突出。Aetna 伸出援手，向费城非洲裔美国人商会提供了十万美元，帮助他们向小企业主放贷。贷款池由非洲裔美国人拥有的机构联合银行实施监管。

## 多元化的态度

*Mark Bertolini, 总裁*

*ANGLE (同性恋者、双性恋者和变性者员工的员工资源组), 执行发起人*

我很骄傲地说，在 Aetna，多元化并不是一个抽象的概念。它既不是一个制度，也不是一个计划。在我们看来，多元化是一种态度。它是我们对待员工、客户和业务的方式。保持多元化的态度恰恰就是我们的工作方式。

这种态度如何体现呢？我们不是简单地容忍互相的差异——我们接纳差异。我们从多种观点中找出多样化的观点——这帮助我们更好地理解我们所服务的对象。我们寻求雇佣能同时体现和理解我们多元化客户的员工队伍——这帮助我们创造出能满足独特需求的产品和服务。我们也期待和那些与我们的价值观相同的个人和组织联盟合作——这帮助我们在社区内培养多元化的态度。

当 Aetna 在培养多元化态度方面走过了漫长道路后，我更加热切地期待更大的进步。我们可能无法做到完美，但我们将努力朝着这个方向前进。当我们捍卫我们的价值观并每天强化它们时，我们将不断增强 Aetna 的多元化优势。

# 人力多元化

## Aetna 2008 年员工构成统计

我们共有 35,200 名员工, 他们的构成体现了我们对多元化的承诺。

### 性别组成

- 76% 的 Aetna 员工为女性
- 62% 的管理 / 监督职位由女性担任
- 31% 的高级领导职位由女性担任
- 31% 的 Aetna 董事会成员为女性

### 种族和族群组成

- 32% 的员工为有色人种
- 15% 的管理职位由有色人种担任
- 11% 的高级领导职位由有色人种担任
- 23% 的 Aetna 董事会成员为有色人种
- 2008 年新雇员中 46% 为有色人种

### 退伍军人组成

- 2% 的员工为退伍军人

### 年龄组成

- 员工的年龄范围为 18~83 岁
- 员工的平均年龄为 42 岁

### 工龄组成

- 21% 的员工在 Aetna 的工龄在 15 年以上
- 43% 的员工在 Aetna 的工龄少于 5 年

### 工作 / 生活安排

- 31% 的员工在家上班
- 1% 的员工拥有灵活的工作时间
- 3% 的员工为兼职工作

### LGBT

- 5% 的员工承认自身为同性恋者或双性恋者



# 互联网链接

您可以在 Aetna 的诸多网页上找到我们公司的更多信息。

- Aetna 主页:** ..... [www.aetna.com](http://www.aetna.com)
- Aetna 多元化之旅:** ..... [www.aetna.com/diversity](http://www.aetna.com/diversity)
- Aetna 就业机会:** ..... [www.aetna.com/working](http://www.aetna.com/working)
- 个人/家庭健康保险保赔:** ..... [www.aetna.com/members/individuals](http://www.aetna.com/members/individuals)
- 企业/雇主健康保险保赔:** ..... [www.aetna.com/employer](http://www.aetna.com/employer)
- 联邦雇员健康保险保赔:** ..... <http://custom.aetna.com/fehbp>
- 学生健康保险保赔:** ..... [www.aetnastudenthealth.com](http://www.aetnastudenthealth.com)
- 成为 Aetna 的供应商:** ..... [www.aetna.com/about/aetna/sd](http://www.aetna.com/about/aetna/sd)
- Aetna 基金会:** ..... [www.aetna.com/foundation](http://www.aetna.com/foundation)
- 多元化日历:** ..... [www.aetna.com/about/aetna/diversity/aahcalendar.html](http://www.aetna.com/about/aetna/diversity/aahcalendar.html)
- Aetna 的企业责任:** ..... [www.aetna.com/about/aetna/cr](http://www.aetna.com/about/aetna/cr)
- Aetna 奖励及认可:** [www.aetna.com/about/aetna/aag/awards\\_and\\_recognition.html](http://www.aetna.com/about/aetna/aag/awards_and_recognition.html)

## 2008 年度多元化报告项目小组

- Raymond J. Arroyo — 多元化办公室
  - Carol Atlas — 联系人
  - Mary Claire Bonner\* — 本地与地区业务
  - Vicky Burley\*\* — Aetna 服务运营
  - Marty Castro — 本地与地区业务
  - Florentino Colón — 战略营销
  - Lisette Crespo-Ortiz — Aetna 全球保险
  - Hannah Dee — 采购
  - Shawn Hahn — Aetna 服务运营
  - Kristen Hickey — 采购、供应商多元化
  - Diana M. Hill — 人力资源
  - Sharon Ions — 企业公共参与
  - Vibha Jha — 本地与地区业务
  - Andrew Lee — 法律与公共政策
  - Thulani LeGrier — Aetna 产品组
  - Mary Judy O'Connell — 人力资源
  - Andrea O'Day\*\* — Aetna 服务运营
  - Kim Rossman — 人力资源
  - Shadiah Sigala — 法律与公共政策
  - Elicia Spearman — 人力资源
  - Camille Thompson — Aetna 产品组
  - Rachel Vorobyev — 本地与地区业务
  - Ethel Walker\*\*\* — 卓越运营组
  - Cynthia Ward — Aetna 信息服务
  - Glenn Winfree — 多元化办公室
- \*执行发起人  
\*\*项目经理  
\*\*\*总编兼项目主管



