

Informe Anual sobre Diversidad 2008



# La Fuerza de *la* Diversidad

Queremos que usted sepa®



# Tabla de Contenidos

- La Fuerza de la Diversidad: una visión participativa implementada de diversas maneras ..... 1
- Un mensaje del Director del Consejo Directivo y CEO de Aetna ..... 2
- Un mensaje del Director de Diversidad ..... 3
- Ofrecemos un valor superior al consumidor ..... 4
- Una poderosa presencia en el mercado ..... 7
- Un personal dinámico ..... 11
- Vitalidad de la comunidad ..... 16
- Fuerza global ..... 20
- Hacemos valer nuestra fuerza ..... 22
- Diversidad del personal ..... 24

# La Fuerza de la Diversidad

## Una visión participativa implementada de diversas maneras

**The Aetna Diversity Alliance se complace en presentar “La Fuerza de la Diversidad”, nuestro Informe Anual sobre Diversidad 2008. En un año que se recordará como uno de los más desafiantes en la historia corporativa mundial, Aetna continuó su crecimiento en el lugar de trabajo y en las actividades comerciales, así como en las comunidades donde brindamos nuestro servicio, en parte, gracias a la fuerza que nos imparte nuestra dedicación a la diversidad.**

Durante 2008, nos centramos en el desarrollo de una fuerza laboral que comprende y habla el idioma de las comunidades con las que trabajamos, con el fin de impulsar una cultura de inclusión que contribuya a la diversidad de nuestro personal y estimule a los empleados para que ofrezcan lo mejor de sí mismos. Nuestra empresa brinda servicios innovadores y de carácter personalizado para satisfacer las necesidades únicas de los distintos segmentos del mercado, y continúa desarrollando, en forma proactiva, una base diversificada de proveedores que proporcionan los mejores servicios en sus categorías respectivas, lo cual nos permite, a su vez, construir una red sólida para nuestros clientes y miembros. También brindamos un sólido apoyo a las comunidades que reciben los servicios de nuestra compañía. Gracias a la coordinación integral de todos estos esfuerzos, logramos superar los firmes objetivos relacionados con la diversidad que nos propusimos, y realizar controles con regularidad.

Aetna también formó una alianza innovadora, y una sinergia poderosa, con Magic Johnson Enterprises (MJE). Ambas organizaciones comparten el propósito de mejorar los conocimientos relacionados con los cuidados de la salud de las poblaciones urbanas, y de ofrecer los recursos necesarios a empresas e individuos para que éstos puedan tomar decisiones basadas en información fidedigna acerca de las opciones disponibles para mejorar su propia salud.

Aetna recibió el reconocimiento de muchas publicaciones nacionales. Entre otras distinciones, Aetna integró la lista “Top 40 Companies for Diversity”, en reconocimiento a su dedicación a la diversidad. Nuestra compañía también integró la lista “Top 100 Employers of the Class of 2008” y es una de las ocho compañías con sede en Connecticut que Connect-Ability considera como una de las “mejores empleadoras” de personas con incapacidades del año 2008.

Nuestro progreso futuro dependerá de nuestra capacidad para promover, tanto estratégica como intencionalmente, la diversidad en nuestro lugar de trabajo y en nuestras actividades comerciales. Así, jugaremos un papel distinguido como líder global en materia de diversidad, y esto nos garantizará que nuestra empresa sea valorada por cada individuo, segmento del mercado o comunidad a quienes tengamos el privilegio de servir.



# Un mensaje del Director del Consejo Directivo y CEO de Aetna



Ronald A. Williams

En Aetna, consideramos que la diversidad es un valor fundamental y una ventaja estratégica que forma parte esencial de nuestros valores y fortalece las fibras fundamentales de nuestra empresa.

Nuestro personal, así como el Consejo Directivo, incluye mujeres y personas de diversas etnias, individuos con experiencias laborales y vivencias muy diferentes, que contribuyen a definir la manera en la que operamos.

En 2008, celebramos el primer centenario de la contratación de la primera empleada en Aetna: Julia Kinghorn, una operadora de teléfonos. En la actualidad, las mujeres representan más de tres cuartas partes del personal de Aetna, quienes han contribuido a definir una cultura corporativa inimaginable en el año 1908.

Reconocemos cuán importante es la diversidad para nuestra empresa, y nos enorgullecemos de ofrecer coberturas de salud y otros beneficios relacionados con el bienestar del empleado a millones de personas en los Estados Unidos y a cientos de miles en otros países. No hay duda de que para convertirnos en una empresa sólida de alcance mundial será fundamental que apreciemos y entendamos las diferencias entre las personas.

El término “diversidad” puede significar una lengua o una estructura familiar diferente, o puede referirse a cómo percibimos y comprendemos las características culturales que afectan el modo en que distintas personas utilizan el sistema de cuidados de la salud.

Al promover activamente la diversidad en todas sus formas, como género, raza, etnia, edad, orientación sexual, emplazamiento geográfico, opiniones, ideas y experiencias, podemos ofrecer valiosos productos y servicios para la mayoría de las personas.

Nuestra dedicación a la diversidad se vuelve más importante con el paso de cada día, a medida que cambian los mercados y la distribución de las distintas comunidades; nos esforzamos por marcar una diferencia en los distintos aspectos que afectan a la sociedad en general, como las desigualdades raciales y étnicas en el campo de la salud, así como la necesidad de adoptar estilos de vida más saludables. Al apoyar activamente una fuerza laboral diversa, nos beneficiamos de un conjunto de diferentes perspectivas y contextos culturales que modelan la manera en que trabajamos y que nos lleva a nuestro constante éxito.

El Informe Anual sobre Diversidad de este año presenta de qué manera, en Aetna, enfocamos la tarea de comprender y satisfacer las necesidades individuales de nuestros clientes y, además, muestra cómo marcamos la diferencia en comunidades alrededor de todo el país, incluyendo nuestra alianza con Magic Johnson Enterprises. Al estudiar ideas y programas innovadores, Aetna ayuda a las personas a comprender y a utilizar de una manera más sabia sus beneficios de atención de la salud.

En Aetna, atesorar la riqueza que nos aporta la diversidad es parte de nuestra tradición, de nuestra historia, y de nuestros valores. Es la forma correcta de actuar, y nos fortalece a todos.

# Un mensaje del Director de Diversidad

## *Aprovechar el poder de la diversidad*



Raymond J. Arroyo

Me llena de alegría presentar el Informe Anual sobre Diversidad 2008, "La Fuerza de la Diversidad". Éste es nuestro cuarto informe consecutivo, por medio del cual destacamos cómo la diversidad ha contribuido al éxito operacional y estratégico de Aetna, así como al enriquecimiento profesional de nuestros empleados.

Al observar el panorama de nuestra organización, son muchas las áreas fuertes de las que me siento muy orgulloso.

- Actualmente contamos con 68 asociaciones de empleados (Employee Resource Group, ERG), incluyendo 15 asociaciones de carácter nacional. Más de 8,000 empleados participan en estas organizaciones mientras que, hace sólo tres años, participaban un número menor de 1,000. Cada ERG cuenta con el vigoroso respaldo de un ejecutivo de Aetna. Asimismo el crecimiento y el impacto causados por estos grupos demuestran varios puntos fuertes de carácter organizativo, como nuestra visión amplia con respecto a la diversidad. Ésta va más allá de las categorías tradicionales, ya que ofrecemos apoyo a individuos que brindan cuidados a terceras personas, a los "Baby boomers" (generación de la posguerra mundial), así como a los teletrabajadores y miembros de la "Generación Y" (aquellas personas que nacieron entre 1977 y 2000), entre otras. Además, las asociaciones de empleados fortalecen a Aetna gracias a las oportunidades de desarrollo profesional y de liderazgo que brindan a sus miembros y directivos. Por último, estos grupos también ayudan a consolidar nuestra presencia y notoriedad en segmentos clave del mercado, como por ejemplo, los propietarios de empresas asiático-americanos.

- Concentrarnos en la diversidad no sólo es lo correcto, sino que, además, nos brinda una ventaja competitiva en el mercado. Al unir esfuerzos con entidades gubernamentales, grandes empresas que desean trabajar con otras organizaciones dedicadas a la diversidad, y propietarios de pequeñas empresas que buscan organizaciones que comprendan sus necesidades únicas y a ellos mismos, le sacamos un mayor provecho a la fuerza que nos imparte nuestra dedicación a la diversidad.

- La buena reputación que nos amerita el valorar la diversidad nos ayuda también a atraer nuevos talentos a nuestra organización, incluyendo áreas tradicionales y otras que van más allá de lo convencional. Los adultos jóvenes de hoy crecieron en un ambiente culturalmente diverso y esperan que sus empleadores operen en el mismo contexto. Nuestra reputación por valorar la diversidad es objeto de premios y reconocimientos, los cuales reseñamos en este informe.

Éstas son sólo tres de las muchas áreas fuertes que constituyen nuestro enfoque en el ámbito de la diversidad, y de las cuales me siento orgulloso. En el presente informe también encontrará información acerca de otras iniciativas. Espero que, al leerlo, pueda comprobar la amplia definición de diversidad que adoptamos en Aetna y decida apoyarla dondequiera que se encuentre.



# Ofrecemos un valor superior al consumidor

**Creemos que Aetna puede continuar aportando al proceso de mejora del sistema de cuidados de la salud al facilitar el acceso a dichos cuidados, tomar en cuenta las necesidades del consumidor y centrarse en ayudar al consumidor a mantener la buena salud.**

## Abrir la ventana a la salud

En una sala de espera se pueden hacer otras cosas además de esperar. Ése podría ser el lema del Consulado de México en Chicago, donde muchas personas, mientras esperan a que las atiendan, reciben importante información relacionada con la salud, e incluso, se realizan exámenes a través de un programa llamado "Health Window" (Una ventana a la salud), financiado por Aetna. Alrededor del 70 por ciento de la población hispana de Chicago es de ascendencia mexicana. Por consiguiente, no resulta sorprendente que el Consulado de México en Chicago sea uno de los más ocupados del país, al atender a un promedio de 1,100 personas por día. Y cada día, promotores de la salud tratan diferentes temas que van desde la diabetes hasta una dieta saludable. Con frecuencia, organizaciones de la salud sin fines de lucro también se presentan en el lugar para realizar exámenes gratuitos.

El Consulado reconoce que la mayor parte de la población hispana de Chicago reside fuera del centro de la ciudad y, por eso, cuenta con unidades móviles que brindan servicios a los usuarios que viven en los suburbios. Como en la Fundación Aetna creemos que la ubicación geográfica no debe ser una barrera para la buena salud, financiamos un promotor de la salud para una de estas unidades móviles.

El programa Health Window brinda un servicio inestimable a una población de bajos recursos. Aetna también acordó continuar financiando este importante servicio para la comunidad durante 2009.

## Wellness Works

El concepto de "bienestar" (tomar medidas positivas para mantener una buena salud en lugar de simplemente tratar una enfermedad) es un tema candente en el campo de la atención de la salud. En Aetna, adoptamos una definición muy amplia de "bienestar" y centramos nuestros programas y servicios en lograr la salud y el bienestar físicos, emocionales y financieros de nuestros miembros. Además, nuestras estrategias para el bienestar ayudan a los empleadores y consumidores a tomar decisiones inteligentes para mantenerse saludables durante el mayor tiempo posible.

Cuando se trata de poner énfasis en el bienestar, Aetna pone manos a la obra. En 2008, abrimos Wellness Works, un centro de bienestar completamente integrado con los equipos más avanzados, en nuestra sede de Hartford. Este espacio ofrece a los empleados de Aetna acceso a un médico y a una enfermera, una farmacia de servicio completo, un laboratorio, instructores de salud, consejeros del Programa de Asistencia al Empleado (EAP, por sus siglas en inglés), habitaciones privadas para lactancia, masajes en silla y una biblioteca de multimedios móvil. Además, los centros de ejercicio y terapia física ayudan a los empleados a mantenerse físicamente en forma, mientras que los planificadores financieros certificados del Financial Wellness Center ayudan a mantener en forma sus bolsillos.

Wellness Works es un ejemplo vivo del enfoque estratégico de Aetna con respecto a la salud y al bienestar. Por medio de este esfuerzo, estimulamos a nuestros clientes para que adopten programas y servicios de bienestar integrados que abarquen todos los aspectos del bienestar de una persona. Dicha estrategia no sólo construye una fuerza laboral más saludable, sino que contribuye a un saldo financiero más saludable. Ésta es una combinación difícil de superar, especialmente en tiempos difíciles para la economía.



Bertha Morin, promotora de la salud, programa Health Window



Centro Wellness Works de Aetna, Hartford, CT

# 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。

CHINO

## Un voto por la equidad

¿Trataría a alguien de manera diferente si supiera que tiene diabetes? Por supuesto, la respuesta es “no”. Sin embargo, cuando se trata de condiciones de salud del comportamiento, como depresión, trastorno bipolar, ansiedad y otras similares, aún existen ciertos prejuicios.

En Aetna, nuestra dedicación a la diversidad incluye la firme creencia de que todos merecemos un trato adecuado, ya sea en casos de enfermedades mentales o físicas. Por eso, fuimos unos de los primeros en apoyar abiertamente un proyecto de ley para la “paridad en la salud mental”, una legislación federal que exige la atención equitativa en el tratamiento de enfermedades de salud mental. Casi cuatro años después de haber empezado a debatir este tema con un grupo bipartidista de líderes del Congreso, se aprobó la ley en octubre de 2008.

Aetna se enorgullece de haber tenido un rol destacado al promover esta ley tan importante y, por eso, tenemos la esperanza de que éste será otro paso para lograr que aquellas personas que sufren trastornos de salud mental reciban un tratamiento equitativo, tanto de parte del sistema de los cuidados de la salud como de la sociedad en general.

## Una nueva voz

Alrededor de tres millones de personas en los Estados Unidos hablan chino en su hogar. Como muestra de nuestro esfuerzo constante por ayudar a los consumidores a comprender más a fondo los temas de la salud y sus beneficios, hemos creado un sitio en Internet en idioma chino para nuestros miembros.

Este nuevo sitio incluye la información y las herramientas necesarias para ayudar a los consumidores a sortear las complejidades del sistema de cuidados de la salud, lo cual, a veces, no es tarea fácil. Además, este sitio brinda información acerca de los productos de Aetna y los proveedores participantes en la red, así como un glosario con términos médicos de uso más común y sugerencias de preguntas que el paciente puede formularle a su médico. Gracias a este sitio en Internet, nuestros miembros de habla china cuentan con un nuevo recurso que los ayuda a cuidar su salud física y financiera.





## Perspectivas externas

Parte de la amplia definición de “diversidad” que adoptamos en Aetna es la inclusión de una variedad de ideas relacionadas con la manera en la que manejamos nuestra empresa. Creemos que escuchar opiniones y perspectivas nuevas y variadas, que surjan tanto internamente como fuera de la empresa, nos ayudará a desarrollar productos y servicios innovadores para así satisfacer las necesidades del mercado.

Con esto en mente, reunimos dos organizaciones externas para que compartan sus opiniones y comentarios con nosotros acerca de nuestros productos, servicios y operaciones.

- **Miami Advisory Council (Consejo Consultivo de Miami):** es un grupo de líderes empresariales y de la comunidad que se reúne regularmente para compartir con Aetna sus perspectivas e información, las cuales nos permiten comprender mejor a la comunidad hispana de Miami y sus necesidades con respecto al cuidado de su salud. El consejo habla de temas relacionados con el ámbito comercial en general, genera ideas y realiza comentarios sobre cómo mejorar los planes y productos de Aetna con el fin de ayudar a la comunidad. El objetivo es generar confianza y crear conciencia en la comunidad hispana, así como crear productos y servicios que satisfagan sus necesidades específicas.
- **Lesbian, Gay, Bisexual and Transgender Equality External Advisory Council (Consejo Consultivo Externo para la Igualdad de Personas Lesbianas, Homosexuales, Bisexuales y Transexuales):** creado en 2008, el consejo incluye profesionales lesbianas, homosexuales, bisexuales y transexuales (LGBT, por sus siglas en inglés) muy importantes de todo el país y algunos de sus aliados, tanto del mundo corporativo como de organizaciones sin fines de lucro. El grupo apoya a Aetna en la búsqueda de nuevas iniciativas que se centren específicamente en mejorar la manera de llegar a la comunidad de LGBT. El objetivo es integrar nuestras actividades comerciales, filantrópicas y aquellas relacionadas con la manera de llegar a nuestros miembros LGBT, con el fin de mejorar el acceso y la atención que se les brinda.

## Ponerse en el lugar del otro

*Rachel Vorobyev*

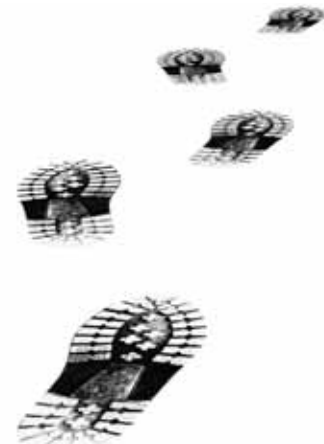
*Directora de Mercados en Desarrollo y Segmentos en Crecimiento Específicos*

Antes de poder satisfacer las necesidades de nuestros clientes, debemos comprenderlas. Eso implica centrar nuestros esfuerzos en poblaciones tradicionalmente marginadas en ciertos mercados locales.

Nuestros equipos locales forman parte de las comunidades a las cuales les brindan servicios, de manera que comprenden la cultura, el clima empresarial y la comunidad de los cuidados de la salud. Lograr este entendimiento profundo de las necesidades de la comunidad le permite a Aetna desarrollar productos y servicios innovadores, accesibles y culturalmente apropiados, ya que nuestro objetivo es ayudar a nuestros clientes a obtener acceso a los cuidados de la salud de alta calidad.

Hemos concentrado nuestros esfuerzos en los grupos tradicionalmente marginados, entre ellos, las minorías raciales y étnicas, la población de lesbianas, homosexuales, bisexuales y transexuales (LGBT), y las empresas encabezadas por mujeres. Además, estamos trabajando en distintos mercados para comprender a fondo las necesidades de nuestros clientes. Actualmente nos encontramos trabajando en Atlanta, Chicago, Dallas, Houston, Miami, Nueva York, Filadelfia, el sur de California y Washington, D.C.

Sabemos que satisfacer las necesidades de nuestros clientes requiere toda nuestra atención y a veces... ponerse en el lugar del otro.





# Una poderosa presencia en el mercado

**Aunque somos una compañía global, sabemos bien que cada consumidor tiene necesidades individuales relacionadas con el cuidado de su salud. Con ese fin, hemos diseñado una amplia variedad de productos y servicios.**

## El cuidado de la salud es local

Si bien Aetna tiene una presencia nacional y global, comprendemos que, a nivel local, los proveedores de cuidados de la salud de la comunidad trabajan en hospitales de la comunidad. Porque sabemos de diversidad, somos conscientes de que no todas las personas tienen las mismas necesidades cuando se trata de beneficios relacionados con la salud.

Con eso en mente, hemos puesto manos a la obra en numerosas comunidades en todo el país por medio de planes especialmente diseñados para atender las necesidades específicas de esas comunidades. Incluimos varios ejemplos de esos planes a continuación. Crear soluciones para satisfacer requerimientos específicos no sólo satisface una necesidad del mercado; también satisface una necesidad de la sociedad, al reducir el número de individuos que carecen de seguro.

## Nueva York

Los primeros clientes de nuestro *NYC Community Plan*<sup>SM</sup> empezaron a recibir servicios el 1º de enero de 2008. El plan se creó con el fin de satisfacer las necesidades culturales, de costo y de acceso de los pequeños empleadores en los cinco condados de Nueva York. Este plan utiliza una red más pequeña de médicos que conocen las necesidades locales y hablan más de 90 idiomas distintos. A lo largo del año, continuamos mejorando el plan y disminuimos los costos para permitir el acceso a más personas.

## Chicago

Los latinos, el segmento de la población de Chicago de más rápido crecimiento, son el grupo para el cual se diseñó el *Illinois Community Plan*<sup>SM</sup> de Aetna. Creado en colaboración con la Illinois Hispanic Chamber of Commerce, el plan ofrece una red personalizada y beneficios fáciles de usar para las pequeñas empresas hispanas. Si bien la accesibilidad era clave, Aetna deseaba tener un plan sólido, y por lo tanto, a diferencia de lo que sucede con algunos competidores, nuestro plan estándar ofrece beneficios integrales, como cobertura de medicamentos con receta, de salud del comportamiento y por maternidad.

Respaldamos el plan con una versión personalizada de *DocFind*<sup>®</sup>, nuestro directorio de proveedores en línea en español. Además, al tener en cuenta que algunas personas en la comunidad latina no tienen acceso a Internet, entregamos directorios y otros materiales educativos impresos en español. También brindamos a los miembros asistencia educativa acerca de diversos temas, desde cómo aprovechar al máximo los beneficios hasta cómo preparar comidas saludables y lograr el bienestar.

El *Illinois Community Plan* nos sirve como experiencia piloto para probar soluciones que pueden resultar útiles en otras comunidades de todo el país.

## Sur de California

Cuando se trata del cuidado de la salud, una frontera internacional no es obstáculo para los miembros de Aetna que viven o trabajan en el sur de California. El plan *Vitalidad México con Aetna*<sup>SM</sup> ofrece acceso a más de 200 médicos y centros para el cuidado de la salud en las comunidades de Mexicali, Tecate y Tijuana, en el norte de México. El objetivo es brindarles a los hispanos, que constituyen la mayoría de la población del sur de California, acceso a servicios de salud en un idioma y entorno cultural que les resulte cómodo y familiar.

El plan se ofrece por medio de un contrato con Sistemas Médicos Nacionales, S.A. y ha tenido tan buena aceptación que esperamos expandirlo en el año 2009. En la actualidad, nos encontramos trabajando para crear una red complementaria en California que se dirija a la comunidad hispana. Esto les permitirá a algunos miembros de la familia optar por recibir atención en California mientras otros pueden solicitar atención en México. También esperamos ampliar el alcance geográfico del producto fuera del condado de San Diego hacia el resto del estado y, quizá, hacia otros estados del sudoeste.



## COREANO

### Un plan para todas las edades

La amplia definición de "diversidad" que adoptamos en Aetna también abarca la diversidad generacional. Ofrecemos productos y herramientas que satisfacen las necesidades de comunidades a las cuales, a menudo, no se las ha tomado en cuenta, como los estudiantes universitarios, los jóvenes profesionales y las personas mayores. Si bien es posible que otras compañías consideren dichas poblaciones como "nichos" de mercado, Aetna ofrece una gama de planes, educación e información para satisfacer las necesidades de una gran variedad de individuos.

#### De la clase al centro de salud para estudiantes

Ir a la universidad significa vivir muchas experiencias nuevas: amigos nuevos, intereses nuevos y una nueva sensación de independencia. Para muchísimos estudiantes, también significa una experiencia nueva, aunque poco agradable: no tener seguro.

Algunos estudiantes pasan el límite de edad permitido para la cobertura bajo el seguro de sus padres, y otros nunca tuvieron cobertura. A pesar de que muchos estudiantes que se encuentran dentro del rango de edad universitaria, entre 18 y 28 años, se sienten saludables y no consideran el seguro como una prioridad, cada vez más universidades exigen que los estudiantes cumplan con requisitos de cobertura de seguro para poder asistir a clase.

Los planes *Aetna Student Health*<sup>SM</sup> ofrecen una alternativa a estos grupos, muchas veces vulnerables. Nuestros planes trabajan en forma conjunta con los centros de salud y profesionales médicos de la universidad para brindar soluciones personalizadas a los estudiantes. Brindarles acceso a los cuidados de la salud puede ayudar a estos jóvenes a mantenerse productivos y a cumplir con sus clases y, por consiguiente, acrecentar las posibilidades de triunfo en el campo académico. Además, el acceso a los cuidados médicos evita que los estudiantes se queden sin cobertura y tengan que atenderse en un lugar de cuidados intensivos, como una sala de emergencias, donde deberían acudir como último recurso.

#### Vía de acceso a *Aetna ExpressLane*<sup>SM</sup>

Aetna se enorgullece de que uno de sus planes se ofrezca a los empleados del gobierno federal y a sus familias.

Tradicionalmente brindamos la información sobre nuestros planes en persona, en las ferias de beneficios que se organizan cada otoño. Si bien estos encuentros siguen siendo una parte importante de nuestros servicios ofrecidos a la comunidad, Aetna quería encontrar una manera de llegar a aquellas personas que no asisten a las ferias de salud, especialmente los individuos entre 20 y 30 años de edad que prefieren obtener información sobre sus beneficios a través de Internet.

En general, estos jóvenes profesionales son saludables y no le prestan mucha atención a sus beneficios; por ello, creamos un sitio en Internet llamado "Aetna ExpressLane", para brindarles la información que necesitan en un formato atractivo. La información que brinda el sitio no se limita a las descripciones típicas del plan de salud, sino que también describe los "beneficios extras" que, tal vez, los nuevos empleados desconozcan, como descuentos en membresías de gimnasios, vitaminas y cuidado de la visión. Este sitio ofrece herramientas, calculadoras e incluso un reloj de cuenta regresiva para ayudar a los empleados federales a decidir cuál es el mejor plan para sus necesidades. Y todo esto en un formato de fácil navegación que brinda información en forma rápida y concisa, ¡y, además, con sentido del humor!





### Nos ponemos el sombrero

Más de 800,000 mujeres mayores de 50 años usan sombreros rojos para mostrar su membresía a la Red Hat Society, una organización de interés social cuyo objetivo es ayudar a las mujeres a "divertirse con gusto". Sin embargo, a medida que uno envejece, los problemas de salud pueden limitar nuestra capacidad para divertirnos. Con el fin de ayudar a que esto no suceda, Aetna se unió a la Red Hat Society para brindar información de salud y de bienestar a sus miembros.

Creamos una "feria de salud virtual" en el sitio en Internet de dicha organización. El sitio brinda información y herramientas dirigidas especialmente a las mujeres mayores. Además, la "feria" ofrece enlaces directos a nuestro sitio para la mujer *Women's Health* (con videos e información acerca de la atención preventiva), a *Aetna IntelliHealth*® (con información fidedigna sobre la salud brindada por la Universidad de Harvard) y a *Planifique Para Su Salud*™ (con información acerca de cómo mantener el bienestar financiero y la salud). El sitio también incluye información de planes y un cuestionario interactivo para educar a estas damas acerca de temas importantes relacionados con la salud, como las enfermedades coronarias, el cáncer de seno y la osteoporosis.

En 2009 esperamos conocer personalmente a más miembros de la Red Hat Society, a medida que ampliemos nuestro programa de alcance comunitario, de promoción y de educación de la salud en aproximadamente 30,000 reuniones de los grupos locales de esta organización en todo el país.



### También cuidamos a los nuestros

La diversidad generacional también es de gran importancia dentro de Aetna. Nuestras asociaciones de empleados (ERG) contribuyen a la comunicación entre aquellos trabajadores que comparten el mismo origen o que han vivido experiencias similares. Los grupos brindan apoyo, enriquecimiento personal y profesional, y oportunidades para hablar y tratar inquietudes. (Para obtener más información acerca de nuestras asociaciones de empleados, consulte la página 11). Además, recientemente se creó el grupo de los "Baby boomers" (generación de la posguerra mundial) para reunir a los empleados que pertenecen a esta generación, y también estamos creando el grupo de la "Generación Y" (aquellas personas que nacieron entre 1977 y 2000) para el personal de Aetna que tiene entre 20 y 30 años de edad.

### Satisfacer una diversidad de necesidades en los cuidados de la salud

*Mary Claire Bonner*  
Vicepresidenta, Empresas Regionales y Locales

*Patrocinadora Ejecutiva, Informe Anual sobre Diversidad*

Cuando se trata de beneficios de salud, todos tenemos necesidades diferentes. La lista de variables que pueden determinar nuestras necesidades de cuidados de la salud (genética, edad, condiciones crónicas, alergias, estado físico, etcétera) es extensa; además, al sumar variables de tipo social, como el empleo, los ingresos y el estado civil, las cosas pueden complicarse bastante. Aquí es cuando Aetna juega un papel importante.

En Aetna queremos simplificar los beneficios de salud. Con ese fin, trabajamos arduamente para comprender a distintas poblaciones y hemos diseñado una serie de productos para satisfacer sus necesidades. Nuestros planes ayudan a una amplia gama de consumidores a obtener acceso a una atención de alta calidad, independientemente de si usted es un estudiante en Texas, un inmigrante de habla hispana en Chicago, la propietaria de una empresa en Pensilvania o una persona de la tercera edad en Florida.

Nos enorgullece servir a millones de personas, teniendo siempre presente que cada una tiene sus propias necesidades relacionadas con el cuidado de su salud. Ésta es una expresión de diversidad que atesoramos y que buscamos satisfacer con nuestros productos.



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.



VIETNAMITA

### Encontrar al médico adecuado

A las personas lesbianas, homosexuales, bisexuales y transexuales (LGBT) les puede resultar difícil encontrar al profesional médico indicado. El médico no sólo debe ser imparcial; también debe comprender los desafíos de salud únicos que afronta la comunidad de LGBT.

Con el propósito de ayudar a los miembros de Aetna a encontrar médicos con los cuales la población LGBT se sienta cómoda, ofrecemos un enlace directo desde *DocFind*<sup>®</sup>, nuestro directorio de proveedores en línea, a la base de datos de proveedores en línea de la Gay and Lesbian Medical Association (Asociación Médica para Homosexuales y Lesbianas). Somos la primera compañía de beneficios de salud en tomar esta medida porque creemos que los consumidores necesitan fuentes de información fidedignas para poder tomar decisiones sensatas acerca de su propia salud y bienestar.

Además, estamos poniendo a prueba un programa en varios mercados con el fin de contratar directamente a más proveedores de salud que deseen unirse a la red de Aetna y con los cuales nuestros miembros LGBT puedan sentirse cómodos.

### Somos imbatibles según HRC

Aetna obtuvo nuevamente un puntaje perfecto de 100 en el Índice de Igualdad Corporativa, publicado por la Campaña de Derechos Humanos (HRC, por sus siglas en inglés), la organización de derechos civiles más grande de los Estados Unidos que trabaja para lograr la igualdad de lesbianas, homosexuales, bisexuales y transexuales (LGBT). Esta organización evalúa a los empleadores de los Estados Unidos sobre la base de sus políticas relacionadas con los empleados, consumidores e inversores. Aetna figura en la lista desde su lanzamiento, en el año 2002, cuando fuimos una de las 13 compañías que obtuvieron un puntaje perfecto.

### Una diversidad de proveedores

En Aetna, cuando de diversidad se trata, no sólo prometemos, también cumplimos. Por eso, invertimos en iniciativas como el Programa de Diversidad de Proveedores, el cual busca adquirir productos y servicios de pequeñas empresas y compañías pertenecientes a minorías, a mujeres y a la comunidad de LGBT (lesbianas, homosexuales, bisexuales y transexuales). En 2008, invertimos más de \$100 millones en productos y servicios ofrecidos por estos suplidores.

Nos responsabilizamos de tales resultados junto con el Supplier Diversity Council (Consejo sobre Diversidad de Proveedores), en el que participan empleados provenientes de todos los sectores de nuestra empresa, y medimos constantemente nuestro progreso con respecto a los objetivos relacionados con la diversidad de proveedores. Además, somos miembro de organizaciones nacionales que impulsan la diversidad de proveedores, entre ellas:

- National Gay and Lesbian Chamber of Commerce
- National Minority Supplier Development Council
- Women's Business Enterprise National Council

Como parte de nuestro Programa de Diversidad de Proveedores, trabajamos con cientos de prestadores distintos, cuyos bienes y servicios contribuyen a que Aetna se mantenga pionera en la industria. A continuación sigue un resumen de una de estas relaciones.

### El arduo trabajo del hardware

Como en la mayoría de las compañías en la actualidad, las operaciones de Aetna dependen de una sofisticada tecnología de la información. Para mantener a todas nuestras impresoras y computadoras portátiles y de escritorio funcionando, buscamos un prestador de servicios que se encargue del mantenimiento y de la reparación de todos nuestros equipos de TI. Elegimos Integrated Systems Analysts (ISA), una compañía de servicios de TI de Virginia, de propiedad minoritaria.

Desde 2002, ISA se ha encargado del mantenimiento de los equipos de Aetna en las oficinas de los Estados Unidos e Irlanda. Además del mantenimiento de los equipos, el personal de ISA brinda soporte técnico a los teletrabajadores y a algunas oficinas regionales donde Aetna no cuenta con personal de TI.

El equipo de ISA nos provee de todas las partes y los suministros necesarios para mantener nuestros equipos de TI en excelente estado. Cuando la tecnología cambia, el personal de ISA se capacita, para así poder brindar el soporte necesario. Esto permite que el equipo de TI de Aetna pueda concentrarse en brindar soporte a las herramientas y aplicaciones que promueven la estrategia de Aetna, como nuestra serie de aplicaciones en línea para clientes, líderes en la industria.

Desde la perspectiva de Aetna, contar con un prestador confiable como ISA significa que no necesitamos designar un presupuesto o personal para manejar un extenso inventario de partes ni empleados capacitados para instalarlas. Y desde la perspectiva de ISA, mantener una relación a largo plazo con un cliente nacional importante como Aetna significa la apertura de muchas puertas para otros clientes potenciales. Contar con un grupo diverso de proveedores es una propuesta que nos beneficia a todos.



# Un personal dinámico

**Tenemos presente que la fortaleza de nuestra compañía es el reflejo de quienes trabajan en ella. Con ese fin, nos esforzamos en constituir una fuerza laboral que refleje y comprenda la diversidad de los clientes a quienes servimos.**

## Inteligencia colectiva

Los empleados de Aetna son un microcosmos de los clientes a quienes servimos, y sus ideas y contribuciones representan la diversidad de la población en general; por ende, estimulamos a nuestros empleados para que compartan sus ideas por medio de nuestras asociaciones de empleados, las cuales son dirigidas por empleados que comparten el mismo origen o que han vivido experiencias similares.

Estas asociaciones, que cuentan con el respaldo de la empresa, brindan a sus miembros un foro para comunicarse entre sí, y poder crecer profesional y personalmente. También identifican problemas de interés comercial y buscan maneras de resolverlos. 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. Además, al trabajar con líderes y organizaciones de la comunidad local, con frecuencia, estas organizaciones favorecen la imagen corporativa de Aetna.

Todos los empleados pueden participar, sin importar su origen, lo cual les brinda la oportunidad de aprender de otras personas con origen y experiencias diferentes.

**A continuación nombramos las 15 asociaciones de empleados con las que contamos, de las cuales 7 fueron formadas en 2008.**

- Empleados afroamericanos
- Empleados asiático-americanos
- “Baby boomers” (generación de la posguerra mundial)\*
- Proveedores de atención\*
- Empleados con incapacidades\*
- Personal perteneciente a la comunidad de lesbianas, homosexuales, bisexuales y transexuales
- Generación X (aquellas personas que nacieron entre 1960 y 1970)\*
- Generación Y (aquellas personas que nacieron entre 1977 y 2000)\*
- Empleados hispanoamericanos
- Empleados nativos americanos
- Generación “silenciosa” (aquellas personas que nacieron entre 1925 y 1945)\*
- Teletrabajadores
- Veteranos\*
- Mujeres
- Madres trabajadoras

\*Asociaciones de empleados recién formadas



**Asociación de empleados afroamericanos de Dallas**

*ADELANTE: Gary Tenorio, Felicia Harrison (Presidenta), Gloria Brooks, Deanna Ervin, Latoisha Davis, Michelle Williams, Cynthia Caston, Robin Moss, Carla Sturns, Marita Williams y Pearla Sanchez.*

*ATRÁS: Kimberly Shaw, Bobby Anderson (Presidente de Tecnología), Carl Gaines, Latrice Jackson, Quincy Nation, Tonya Jackson, Deloria Jackson y Christie Johnson.*

## Un grupo de voluntarios

Los miembros de las asociaciones de empleados han sido designados para brindar apoyo en programas de capacitación, traducciones y recomendaciones comerciales. También colaboran con otras iniciativas de la empresa.

Tal fue el caso de Telework Community, cuyos miembros buscan constantemente maneras de estar conectados con “la oficina”, ya que trabajan desde sus hogares. Nuestro Equipo Federal, el cual proporciona planes de salud a los empleados del gobierno federal y a sus familias, buscaba voluntarios que ayudaran durante el período de inscripción abierta del gobierno. La unión de esfuerzos de ambos equipos tuvo resultados sorprendentes: los miembros de Telework Community representaron casi el 40 por ciento de los voluntarios que trabajaron durante el período de inscripción abierta.

El Equipo Federal capacitó a los voluntarios de Telework Community para trabajar en las ferias de salud que se realizaron en oficinas de correo, juzgados y oficinas gubernamentales en todo el país. Gracias a la ayuda de los empleados que trabajan desde su hogar, miembros de la ERG de Telework Community, pudimos estar presentes en casi 1,800 ferias, algunas de ellas en localidades lejanas. A su vez, los teletrabajadores aprendieron sobre un área diferente de la compañía, interactuaron con nuevos y posibles miembros, y se mantuvieron “conectados” con la empresa de una manera completamente nueva.

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.

### Unas herramientas poderosas

La dedicación de Aetna a la diversidad forma parte integral de nuestras operaciones, y utilizamos todas las herramientas, recursos y tecnologías disponibles para promover el valor de la diversidad entre todos los integrantes de nuestro personal, así como para estimular el diálogo y generar ideas.

### Tecnología

La tecnología nos permite compartir información relacionada con la diversidad con toda la comunidad de Aetna. Nuestra experiencia nos ha demostrado que las herramientas en línea son un recurso inestimable al contar con empleados en localidades remotas, incluyendo más del 30 por ciento que trabaja desde su hogar, al menos de manera parcial.

- Nuestra sólida red Intranet, AetNet, es una fuente de noticias en línea donde nuestro personal puede encontrar información sobre empleados, clientes, productos, planes y servicios. En 2008, publicamos una serie de artículos llamados "What's in a name?" (¿Qué implica un nombre?), los cuales exploran temas y términos relacionados con la diversidad. Los temas tratados incluyen "Who is Asian?" (¿Quién es asiático?), "How old are you?" (¿Cuántos años tienes?) y "What does LGBT stand for?" (¿Qué significa "LGBT"?). El objetivo de esta serie era impulsar el diálogo abierto entre los empleados y promover una atmósfera de apertura y confianza.



- Talent Manager es una herramienta que nos permite aprovechar al máximo el talento de los integrantes de nuestro personal. Este sistema contiene una gran cantidad de información relacionada con los intereses, la experiencia y las habilidades de nuestros empleados en un formato propicio para la búsqueda. Si necesitamos empleados que hablen tagalo o que estén trabajando en el desarrollo de un nuevo servicio para la comunidad vietnamita, esta herramienta nos permite identificar rápidamente a los individuos que pueden ayudar.





## Capacitación

Con el fin de mantener informados a todos los empleados acerca de las oportunidades que ofrece nuestro espíritu de diversidad dentro de la compañía, capacitamos a nuestro personal regularmente por medio de una variedad de herramientas y tecnologías. Las clases en las aulas se complementan con la capacitación virtual y cursos en línea en los que cada uno sigue su propio ritmo, para así ofrecer a todos los empleados la oportunidad de aprender a trabajar con todo tipo de personas y a prestarles servicios.

Los temas de nuestros programas de capacitación demuestran la amplitud de nuestra dedicación a la diversidad. Uno de estos programas se centra en la diversidad generacional e instruye a los empleados acerca de los puntos de vista y las preferencias de las personas de distintas edades. También desarrollamos cursos acerca de la igualdad racial y étnica en los cuidados de la salud, con el fin de mejorar la capacidad cultural de nuestra fuerza laboral y crear un ambiente de trabajo productivo y participativo. Como la diversidad constituye una parte integral de nuestra manera de operar, la hemos incorporado totalmente en todos nuestros programas de capacitación para posiciones de liderazgo.

Con el fin de obtener otros puntos de vista, organizamos una serie de conferencias tituladas "Diversity in Action" (La diversidad en acción), en las cuales expertos invitados comparten su visión con nuestros empleados. En estas reconocidas conferencias se han tratado distintos temas, desde ética y discapacidad hasta la salud de los nativos americanos. Los empleados pueden asistir personalmente a estas conferencias o verlas en vivo por Internet desde su escritorio, lo cual nos permite llegar a todos nuestros empleados.

Por último, estamos preparando a la próxima generación de líderes de Aetna por medio de Diverse Discoveries, un programa de liderazgo para empleados de color que presentan un gran potencial.

## Los empleados nos brindan un profundo entendimiento de nuestros clientes

*Elise Wright*

*Vicepresidenta Sénior, Recursos Humanos*

En Aetna adoptamos una definición amplia de 'diversidad' que se extiende más allá de las categorías tradicionales y que busca construir una fuerza laboral que no sólo refleje, sino que también comprenda verdaderamente a los clientes que reciben nuestros servicios.

En Aetna creemos que es posible crear una fuerza laboral más sólida si nuestros empleados, quienes han vivido diferentes experiencias por haber recibido una educación diferente, ser de diferente etnia, clase social, raza, género, y tener diferentes orientaciones sexuales, discapacidades o ubicación geográfica, entre muchos otros factores, se interrelacionan entre sí. Por eso, trabajamos con el fin de desarrollar y cultivar esta diversa reserva de talentos y así crear la próxima generación de líderes de Aetna.

En Aetna no sólo valoramos la diversidad de perspectivas, sino que también dependemos de ellas. Gracias a la diversidad de nuestra fuerza laboral, comprendemos profundamente a nuestros clientes y, por ende, nuestra compañía evoluciona con el fin de satisfacer las necesidades de un mercado cambiante. Por ejemplo, nuestro personal proveniente de la comunidad de lesbianas, homosexuales, bisexuales y transexuales (LGBT) se percató de la necesidad de contar con más proveedores de salud dentro de nuestra red que entendieran los problemas de salud de la población de LGBT. En respuesta a esta necesidad, Aetna se convirtió en la primera compañía de beneficios de salud en agregar un enlace directo desde nuestro directorio de proveedores en línea a la base de datos de proveedores en línea de la Gay and Lesbian Medical Association (Asociación Médica para Homosexuales y Lesbianas). Además, nuestros empleados asiático-americanos nos ayudaron a diseñar el sitio en Internet de Aetna para nuestros clientes de habla china, y nuestra asociación de empleados hispanos nos ayudó a desarrollar la capacitación para miembros de AARP.

Éstos son sólo tres ejemplos de las muchas ocasiones en las que utilizamos las múltiples perspectivas que nos ofrece nuestra diversa fuerza laboral, para asegurarnos de que no sólo seamos un reflejo fiel de nuestros clientes, sino que, además, los comprendamos.





## Distinciones

Nos complace que nuestra compañía y nuestros empleados hayan recibido distinciones en reconocimiento a sus esfuerzos por adoptar la diversidad en todas sus manifestaciones.



### **Best Healthcare Executive: Ron Williams**

The Executive Council, el foro de las principales empresas de Nueva York para ejecutivos séniors, sus asesores y los profesionales del mercado de capitales otorgaron al Director del Consejo Directivo y CEO de Aetna la distinción "Best Healthcare Executive". Dicho reconocimiento es parte de los premios Ten Awards, que todos los años distinguen a las 10 compañías y a los individuos más importantes de la comunidad empresarial de Nueva York, por demostrar una extraordinaria innovación y capacidad de liderazgo, tanto dentro de su especialidad como fuera de ésta.



### **Special Achievement Award in Business: Mark Bertolini**

El Presidente de Aetna fue honrado con el premio Special Achievement Award in Business por la National Italian American Foundation (NIAF). Este galardón se entregó durante la celebración "33rd Anniversary Awards Gala" de la NIAF en Washington, D.C. Entre los homenajeados se encuentran el actor y activista Leonardo DiCaprio y el CEO de Humane Society, Wayne Pacelle.



### **Top 15 Women in Business: Laurie Brubaker**

Laurie Brubaker, Vicepresidenta de Farmacia, Incapacidad y Salud del Comportamiento, integró la lista "Top 15 Women in Business" de la revista *PINK*. Dicha lista destaca las mujeres de mayor influencia dentro del ámbito empresarial de los Estados Unidos, que demuestran un fuerte sentido para la innovación y generación de ingresos. Laurie Brubaker recibió este reconocimiento por liderar el desarrollo y la expansión de los planes Aetna Advantage, nuestra cartera de productos para individuos.



### **LISTA 2008 Corporate Citizen Award: Miguel Centeno**

La Latinos in Information Sciences and Technology Association (LISTA) le otorgó el premio Corporate Citizen Award 2008 a Miguel Centeno. Centeno es el Vicepresidente de Desarrollo de Mercados Estratégicos de Aetna en la Región Noreste. El galardón honra a las personas y organizaciones que ayudan a la comunidad latina a aprovechar oportunidades en materia de educación, capacitación y motivación.



### **Corporate Business Advocate of the Year: Maria Mendez**

La U.S. Hispanic Chamber of Commerce nombró a Maria Mendez, nuestra Directora Regional de Relaciones con la Comunidad en la Región Sudoeste, "Corporate Business Advocate of the Year". Maria Mendez fue una de las tres personas seleccionadas para recibir este reconocimiento a nivel nacional por su dedicación a la comunidad de El Paso, Texas, y su trabajo para ayudar a las personas a obtener un acceso equitativo a los servicios de los cuidados de la salud.



### **25 Most Influential Black Women in Business: Felicia Norwood**

Felicia Norwood integró la lista "25 Most Influential Black Women in Business" de *The Network Journal*. Felicia Norwood es la Presidenta y Directora General de Operaciones de ActiveHealth Management, nuestra subsidiaria para el análisis de datos relacionados con el manejo y los cuidados de la salud. Éste es el décimo año en el que esta revista honra a mujeres afroamericanas que demostraron un liderazgo superior en los negocios y contribuyeron a la comunidad.



# 100

TOP

## Distinciones



### **Outstanding 50 Asian Americans in Business: Rachel Xu Vorobyev**

El Asian American Business Development Center, Inc., entregó el premio Outstanding 50 Asian Americans in Business Award a Rachel Xu Vorobyev, Directora de Mejoras en Mercados Locales y Mercados en Desarrollo Específicos. Este galardón, que honra a los asiático-americanos que demuestran liderazgo, excelencia y pericia, se presentó durante una ceremonia en la ciudad de Nueva York.



### **Top 100 Most Influential Blacks in Corporate America: Ron Williams y Elease Wright (foto)**

Ron Williams, Director del Consejo Directivo y CEO de Aetna, y Elease Wright, Vicepresidenta Senior de Recursos Humanos de Aetna, integraron la lista "Top 100 Most Influential Blacks in Corporate America" de 2008 de la revista *Savoy Professional*. Esta lista es representativa del amplio rango de ejecutivos y líderes empresariales, nacionales e internacionales, que ayudan a la comunidad y sirven de inspiración para otros, a la vez que demuestran una sólida ética laboral y dedicación a la comunidad.

### Otras distinciones

- Recognizing Innovation in Multicultural Health Care Award: Comité Nacional de Aseguramiento de Calidad (NCQA)
- America's Most Admired Company, clasificada en primer lugar en la categoría cuidados de la salud, seguro y administración de la atención médica: revista *FORTUNE*
- 100 Best Corporate Citizens: revista *CRO (Corporate Responsibility Officer)*
- Health Literacy Awards, en la categoría investigación: Institute for Healthcare Advancement
- Top 100 Employers of the Class of 2008: revista *The Black Collegian*
- Top 40 Companies for Diversity: revista *Black Enterprise*
- 25 Noteworthy Companies: revista *DiversityInc*
- Top Companies for Executive Women: Asociación Nacional para Mujeres Ejecutivas
- Best Places to Launch a Career: revista *BusinessWeek*
- Top Employers for People with Disabilities: Connect-Ability
- Top 125 Training Companies: revista *Training*
- Top 50 Companies for Black MBAs to Work: revista *Black MBA*

# Vitalidad de la comunidad



**No sólo trabajamos para promover la salud individual, sino también la salud y la vitalidad de las comunidades en toda la nación.**

## La cultura de dar

Aetna cuenta con una larga historia filantrópica. Gracias a los esfuerzos de nuestra corporación y de la Fundación Aetna, nuestra organización filantrópica independiente de beneficencia, ayudamos a crear comunidades saludables al promover el trabajo voluntario, formar asociaciones y financiar iniciativas que mejoran la calidad de vida de los lugares donde viven y trabajan nuestros empleados y clientes. Desde 1980, Aetna y la Fundación Aetna han otorgado más de \$359 millones en subvenciones y becas, y han realizado importantes contribuciones en las áreas de la salud, los servicios humanos, la revitalización de los vecindarios, el arte y la cultura.

## La diversidad y nuestra cultura de dar

Los equipos interfuncionales de empleados ayudan a identificar oportunidades para el otorgamiento de becas a nivel nacional a latinoamericanos, afroamericanos, mujeres, la población de lesbianas, homosexuales, bisexuales y transexuales (LGBT) y la población de indígenas americanos/nativos de Alaska. A continuación presentamos un pequeño ejemplo de los programas y actividades relacionados con la diversidad que financiamos en 2008.

### Mautner Project

Nuestra beca al Mautner Project apoyará el programa de capacitación Removing the Barriers (RTB) en Plano (Texas), Los Ángeles y Seattle. El Mautner Project se dedica a mejorar la salud de mujeres lesbianas, bisexuales y transexuales, y de sus familias. La capacitación RTB para profesionales médicos se centra en brindar una mayor educación cultural, reducir los prejuicios y ofrecer herramientas para crear un ambiente cordial, con el fin de ayudar a satisfacer mejor las necesidades de salud específicas de esta comunidad, a la que generalmente no se le da la debida importancia en el ámbito de la atención médica.

### The President and Fellows of Harvard College

Contribuimos a destacar la excelencia del gobierno tribal de los nativos americanos al patrocinar el programa de premios "Honoring Nations" de 2008. Administrado por el Harvard Project on American Indian Economic Development de la Harvard Kennedy School, "Honoring Nations" reconoce a las personas que trabajan para mejorar la salud y el bienestar de los indígenas americanos y los nativos de Alaska, cuyo acceso a los cuidados de la salud es muchísimo más limitado que el de la población general de los Estados Unidos.

### National Council of La Raza

La iniciativa Health Care Career Pathways busca atraer y capacitar profesionales de la salud calificados latinos y bilingües. Nuestra beca apoyará la implementación de este programa en cinco lugares diferentes en toda la nación.

1980      Aetna      Aetna Foundation  
\$359,000,000

, , , , .



## Trabajar localmente

También trabajamos para marcar una diferencia a nivel local y regional tratando necesidades específicas de las distintas comunidades. A continuación nombramos sólo algunos de los proyectos que ayudamos a financiar en el año 2008:

### Street Level Health Project

Nuestro aporte al Street Level Health Project en Oakland, California, apoyará el diseño y la implementación del proyecto "Líderes de Salud", uno de los primeros programas de prevención de la salud mental dirigidos a los inmigrantes latinos de bajos ingresos en el Área de la Bahía.

### Community Renewal Team, Inc. (CRT)

Una donación a Asian Family Services, un programa de CRT, apoyará los esfuerzos para tratar las necesidades mentales, físicas, sociales y emocionales de los asiático-americanos de bajos ingresos en Connecticut, cuyas necesidades de salud mental y manejo de casos no pueden satisfacerse mediante los recursos tradicionales de la comunidad.

### MicheLee Puppets, Inc.

Desde 2006, hemos apoyado el EXTREME Health Challenge de Florida, un programa de nutrición y actividad física diseñado para combatir la creciente tasa de obesidad infantil. Dirigida a niños de variados orígenes étnicos y raciales, esta obra interactiva utiliza títeres para enseñarles a los niños de escuela primaria la importancia de tener una buena nutrición y de mantener una vida activa.

## Valoramos nuestras diferencias

Conjuntamente con nuestra Oficina de Diversidad, financiamos iniciativas relacionadas con nuestro compromiso a largo plazo de valorar y promover las diferencias entre todos nosotros. Entre nuestras numerosas áreas de interés, seguimos dedicados a la educación superior de la próxima generación de líderes empresariales, particularmente en comunidades de minorías raciales y étnicas. Uno de estos esfuerzos fue la contribución para preparar futuros líderes hispanos: durante los últimos tres años hemos respaldado la Hispanic Association of Colleges and Universities (Asociación Hispana de Universidades, HACU), sus programas y su conferencia anual.

## Rompiendo barreras

Con el objetivo de honrar casi tres décadas de publicación de un trabajo tan importante, en 2008, lanzamos *Breaking Barriers – Celebrating 27 Years of the Aetna African American History Calendar* (Rompiendo barreras. Una celebración de los 27 años del calendario de la historia afroamericana de Aetna). El libro es una recopilación de reseñas publicadas en calendarios anteriores, y destaca las excepcionales contribuciones de muchos afroamericanos notables, pioneros en diversos campos como el comercio, el gobierno, el atletismo, las ciencias, la educación, la medicina y las artes. A lo largo de los años, más de 300 individuos fueron reseñados en nuestro calendario con el fin de destacar no sólo sus logros individuales, sino también nuestra dedicación constante a marcar la diferencia en los diversos mercados y comunidades donde brindamos servicio.



## Promover comunidades saludables

*Floyd Green*  
Vicepresidente de Relaciones con la Comunidad

El equipo de Relaciones con la Comunidad de Aetna se concentra en la crucial fusión de nuestra filosofía y nuestra filantropía. Nuestros esfuerzos por adoptar la diversidad dentro de nuestra organización y fuera de ésta son un aspecto importante de nuestro trabajo.

Nuestro equipo trabaja con el fin de construir comunidades saludables en todo el país. Si bien promover los temas relacionados con la salud es, sin duda, una actividad fundamental para nosotros, también sabemos que la salud de una comunidad no se reduce simplemente a temas médicos. Por eso, apoyamos, además, a organizaciones e iniciativas cuyo objetivo es mejorar los vecindarios, defender la cultura y las artes, y brindar servicios humanos en todas las comunidades. Creemos que las comunidades sólidas son vitales para la salud física, social y cultural de la nación.

Nos enorgullece trabajar conjuntamente con organizaciones nacionales y comunitarias que comparten nuestros objetivos, las cuales nos permiten ayudar a las poblaciones a las que queremos llegar.

# 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。

CHINO

## Igualdad en los cuidados de la salud

Nuestra adopción de la diversidad en todas las dimensiones muestra nuestra dedicación a la igualdad racial y étnica en materia de cuidados de la salud. El tratamiento desigual que reciben las minorías étnicas y raciales abarca desde el uso de medicamentos para el dolor en las salas de emergencias hasta la tasa de mortalidad en casos complejos. Estas desigualdades no pueden ignorarse.

## Recolección de datos

Para tratar un problema, primero hay que comprenderlo. Por eso, Aetna fue uno de los primeros planes de salud en solicitarles a sus miembros que, voluntariamente, brindaran información acerca de su raza, origen étnico y preferencia de idioma, para así comprender mejor sus necesidades relacionadas con los cuidados de la salud y con el bienestar. Posteriormente utilizamos esta información para desarrollar y mejorar programas culturalmente apropiados y, de esta forma, poder brindarles a nuestros miembros una atención de mejor calidad. Hasta la fecha, más de 6.2 millones de miembros nos han brindado estos datos.

También reunimos información a través de una serie de estudios que ponen a prueba intervenciones con conciencia cultural. Hemos estudiado la diabetes, la hipertensión, la salud del seno y el parto prematuro en las poblaciones minoritarias. Estos estudios nos han ayudado a comprender mejor las necesidades de nuestros propios miembros minoritarios, así como las evidencias clínicas y las diferencias culturales en poblaciones específicas.

## Extracción de datos

Con el fin de convertir todos estos datos en información útil, hemos creado una serie de informes llamados “Racial and Ethnic Equality Dashboard” (Tablero de igualdad racial y étnica). Tomando la evidencia médica como guía, estos informes comparan la prevalencia, incidencia y gravedad de las condiciones médicas entre las poblaciones minoritarias. Después utilizamos estos resultados para crear programas y servicios culturalmente apropiados. La extracción de datos está cambiando la manera de trabajar de Aetna.

## Capacitación de médicos clínicos

Sabemos que la interacción humana es fundamental para los cuidados de la salud. Para aumentar la conciencia cultural de nuestros empleados, todo nuestro personal clínico debe completar una capacitación en educación cultural; también ofrecemos esta capacitación a médicos, enfermeras y profesionales de la salud que se encargan de la atención de los miembros de Aetna. Esta capacitación les enseña a los profesionales médicos a identificar cuestiones interculturales, realizarles a los pacientes historias médicas y exámenes culturalmente apropiados, así como incrementar la comprensión de los pacientes y lograr que éstos sigan las instrucciones dadas. Creemos tan firmemente en sus objetivos que brindamos esta capacitación gratuitamente a todos los profesionales médicos que atienden a nuestros miembros.

## Promover la filantropía

Por medio de nuestras donaciones benéficas, hemos invertido en programas destinados a promover la causa de la igualdad racial y étnica en los cuidados de la salud, y desde 2001, Aetna y la Fundación Aetna han destinado alrededor de \$24.5 millones a esta causa. A continuación presentamos sólo dos ejemplos de los muchos programas que ayudamos a financiar en 2008.

Nuestra donación a Los Angeles Christian Health Centers financia los servicios de una dietista registrada que ayuda a los latinos y afroamericanos de bajos ingresos y sin hogar que han sido diagnosticados con diabetes. Mediante este programa, los participantes reciben información y asesoramiento adecuados para mejorar su salud y manejar la enfermedad en forma más efectiva por medio de una alimentación apropiada. La dietista comparte su experiencia no sólo con las personas que asisten a estos centros; también visita otros refugios y comedores comunitarios cercanos donde trabaja conjuntamente con el personal y los cocineros para crear menús más saludables.

En Atlanta, una donación a 100 Black Men of Atlanta, Inc., financió la Health & Wellness Initiative, entre otros programas. Esta iniciativa brinda información a la comunidad afroamericana acerca de los beneficios de una vida saludable por medio de eventos de salud y bienestar, con el objetivo de reducir las disparidades que prevalecen en la salud de esta población. Este esfuerzo complementa el trabajo de 100 Black Men of Atlanta de destinar los recursos educativos y económicos para los estudiantes y futuros líderes de comunidades con dificultades.







## La magia de la colaboración

En 2008, Aetna dio inicio a su colaboración con Magic Johnson Enterprises (MJE) con la meta de mejorar los conocimientos relacionados con los cuidados de la salud, demostrar la importancia que reviste tener un estilo de vida saludable, ofrecerles a los individuos los recursos necesarios para que puedan responsabilizarse de su propia salud, y reducir el número de personas que no tienen seguro.

A lo largo del año, creamos conciencia acerca de estos temas organizando eventos locales y nacionales, publicando materiales impresos y en línea, y realizando una campaña de servicio público. Una de las iniciativas más importantes fue el lanzamiento nacional de [www.CommunityVitality.com](http://www.CommunityVitality.com), un sitio en Internet que brinda información interesante, relevante y entretenida acerca del bienestar, de la salud y de la nutrición. Planeamos continuar con la ampliación de este sitio durante el año 2009.

También creamos una campaña de publicidad educativa en seis mercados urbanos muy importantes: Atlanta, Chicago, Houston, Los Ángeles, Nueva York y Washington, D.C., con el objetivo de ayudar a prevenir enfermedades. Esta campaña incentiva al público a tomar decisiones de salud inteligentes, como realizar actividades físicas y consultar al médico.

En 2009, Magic Johnson cumplirá 50 años, un acontecimiento importante en la vida de cualquier persona. Aetna celebrará con Magic en una serie de eventos "Magic@50" en vivo, que harán hincapié en los temas relacionados con la salud. Además, continuaremos con nuestros ciclos de cine gratuito para personas mayores en los Magic Theatres, donde se distribuye información sobre la salud, y con nuestros seminarios "Secrets to Building a Healthy Business" (Secretos para construir un negocio saludable) para empresarios.

Nuestro trabajo con Magic Johnson Enterprises resalta la manera en que, en Aetna, nos dedicamos a satisfacer las necesidades de todos nuestros clientes a la vez que integramos diversas perspectivas en la matriz fundamental de nuestros productos y servicios.

### Afiliaciones y alianzas clave

- 100 Black Men of America, Inc.
- ASCEND (anteriormente llamada National Asian American Society of Accountants)
- Asian American/Pacific Islander Nurses Association
- Association of Latino Professionals in Finance and Accounting
- Black Data Processors Association
- The Conference Board
- Congressional Black Caucus
- Connecticut Association of Latin Americans in Higher Education
- Executive Leadership Council
- Hispanic Association of Colleges and Universities
- Hispanic Association on Corporate Responsibility
- Independent Insurance Agents and Brokers of America
- INROADS
- International Association of Black Actuaries
- National African American Insurance Association
- National Association of Asian American Professionals
- National Association of Black Accountants
- National Association of Hispanic Nurses
- National Black MBA Association
- National Black Nurses Association
- National Coalition of Ethnic Minority Nurse Associations
- National Council of Negro Women
- National Gay & Lesbian Chamber of Commerce
- National Hispanic Medical Association
- National Medical Association
- National Minority Supplier Development Council
- National Society of Hispanic MBAs
- Northern New Jersey Maternal/Child Health Consortium
- Out & Equal Workplace Advocates
- Parents, Families and Friends of Lesbians and Gays (PFLAG)
- Philippine Nurses Association of America
- PRIMER
- Society for Women's Health Research
- Thurgood Marshall Scholarship Fund
- U.S. Department of Health and Human Services
- U.S. Hispanic Chamber of Commerce
- Women's Business Enterprise National Council

# Fuerza global

**En Aetna, encaramos los desafíos relacionados con el suministro de cuidados de la salud en comunidades con distintas necesidades alrededor del planeta.**

## **Alcance global, presencia local**

Cuando de cuidados de la salud se trata, el mundo es realmente pequeño. Por medio de nuestra división Aetna Global Benefits (AGB), la cual celebró su trigésimo aniversario en 2008, hacemos frente a los numerosos retos relacionados con la salud que afligen a las poblaciones en el mundo entero.

A medida que la población global envejece y que se observa un aumento sin precedentes en las enfermedades crónicas en todas las economías del mundo, muchos en la comunidad global comienzan a centrarse en el concepto de

bienestar. En Aetna, estamos preparados para satisfacer las promesas de bienestar, ya que contamos con una amplia serie de programas y servicios que ayudan a las personas a mantener estilos de vida saludables. Durante 2008, ampliamos nuestro programa Aetna Global Health Connections para ofrecer a nuestros miembros en todo el mundo recursos de salud y bienestar, como programas para el control del peso, de la maternidad, de las enfermedades, y un conjunto de programas para llevar un estilo de vida saludable.

El objetivo de Aetna es tener un alcance global con presencia local, gracias a AGB. En la actualidad, centramos nuestra atención en los centros financieros globales, pues son mercados clave para expatriados de los Estados Unidos. Brindamos coberturas integrales de beneficios de salud en más de 100 países para aproximadamente 400,000 empleados expatriados, nacionales de un tercer país y empleados nacionales que trabajan en altos cargos a nivel local.

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. Las características de un plan que pueden ser típicas en los programas de beneficios en una cultura, como los deducibles, pueden resultar inadecuadas en otra. Trabajar a escala mundial significa que debemos dejar de lado las percepciones relacionadas con las culturas, no sólo de las personas, sino también de los planes y los productos.



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.

**A continuación presentamos un resumen de los logros más destacados de las relaciones comerciales a nivel mundial de Aetna durante 2008.**

**Adquisición de Goodhealth<sup>SM</sup>**

La adquisición de la empresa Goodhealth Worldwide fue un acontecimiento fundamental para AGB en 2008. Al agregar la cartera de planes individuales y de tamaño mediano de Goodhealth a los grandes planes de AGB, aumentamos nuestro alcance en Europa, Asia y Medio Oriente.

**Europa**

En el Reino Unido, trabajamos conjuntamente con el Servicio Nacional de Salud para integrar el manejo de enfermedades y de calidad al sistema de cuidados de la salud. Además, nuestro centro de servicios en Irlanda celebró su vigésimo aniversario en 2008.

**China**

En 2008, Aetna abrió su primera oficina de representación en China. Confiamos en que, después del período de espera obligatorio de dos años, obtendremos la licencia para comenzar a vender productos de seguros en China. Mientras tanto, realizamos exhaustivas investigaciones de mercado con el fin de obtener un mejor entendimiento de éste, y de que nos permitan encontrar la mejor manera de agregar valor a nuestros productos y servicios. También trabajamos con clientes locales e internacionales en relación con el manejo de los cuidados y los servicios de bienestar.

**Medio Oriente**

En los Emiratos Árabes Unidos, la creciente inmigración y el aumento en las condiciones crónicas plantean desafíos de infraestructura y financiamiento del sistema de cuidados de la salud. Por consiguiente, existe un creciente interés en formar alianzas entre los sectores públicos y privados de los cuidados de la salud; además, colaboramos con los gobiernos locales para ayudarlos a desarrollar un nuevo sistema de cuidados de la salud, al aportar nuestra experiencia en bienestar, en manejo de calidad y en administración de los cuidados de la salud.

**Capacitación**

Dado que constantemente incorporamos nuevos clientes y empleados provenientes del mundo entero, es importante impulsar un verdadero entendimiento de las diferencias culturales. Por eso, hemos invertido tiempo y recursos en capacitaciones de conciencia cultural con el fin de poder brindar un mejor servicio a nuestros clientes alrededor del mundo y colaborar mejor con nuestros colegas a nivel mundial.

**Dar a nivel mundial**

Nuestra expansión comercial a nivel mundial también nos brinda la oportunidad de ampliar el alcance de nuestras actividades benéficas. Una donación a Medical Assistance Programs (MAP) International apoyará su programa para trabajadores comunitarios de la salud: el Community Health Worker Program. MAP promueve la salud integral (física, social, emocional y espiritual) de personas empobrecidas en más de 115 países. El Community Health Worker Program ayuda a identificar, capacitar, equipar y apoyar a líderes comunitarios para que traten temas de salud críticos en sus comunidades.

**Mirar hacia el futuro**

El Medio Oriente nos presenta nuevas oportunidades, ya que los sistemas de cuidados de la salud en esos mercados comienzan su etapa de maduración. También centramos nuestro interés en los mercados de los cuidados de la salud emergentes en China e India, donde comienzan a desarrollarse sistemas primarios de cuidados de la salud.

Nuestra meta es utilizar nuestra amplia experiencia con el fin de brindar servicio a nuestros clientes globales y, a la vez, impulsar una presencia local en los mercados del mundo entero.





# Hacemos valer nuestra fuerza

**A medida que cambian las necesidades de nuestros clientes, aumentamos nuestros esfuerzos por satisfacer sus necesidades individuales.**

## **Una amplia definición de “oficina”**

Podría decirse que nuestra amplia definición de diversidad también incluye la diversidad en los lugares de trabajo. En los últimos años, hemos implementado los sistemas y las tecnologías necesarios para que el 30 por ciento de nuestros empleados trabajen desde sus hogares.

Además de mejorar la retención y satisfacción laboral, nuestra estrategia de teletrabajo ha logrado que ciertos grupos con poca representación en la fuerza laboral, como las personas con discapacidades físicas, encuentren empleo en Aetna.

Nuestros esfuerzos por incentivar el teletrabajo son parte de una estrategia general de la empresa: “Aetna’s Getting Greener” (Aetna es cada vez más verde). Trabajamos arduamente para reducir nuestra huella de carbono, por ejemplo: contribuimos a reducir la cantidad de automóviles en la calle mediante el teletrabajo, construimos un centro de clientes, de acuerdo con los rigurosos estándares de sustentabilidad ambiental del Leadership in Energy and Environmental Design (LEED, Liderazgo en Diseño de Energía y Medio Ambiente) y buscamos nuevas maneras de reciclar y conservar energía en los edificios de Aetna.

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.

## **Centrarse en las comunidades indígenas**

Los indígenas americanos y los nativos de Alaska representan sólo el 1.5 por ciento de la población de los Estados Unidos y, en general, cuando se trata de los cuidados de la salud, se los ignora, un hecho que se refleja en estadísticas desalentadoras respecto de la salud personal y del acceso a la atención de calidad de estas comunidades. Con el fin de ayudar, Aetna centra sus esfuerzos en iniciativas dirigidas a las comunidades indígenas.

- Trabajamos con gobiernos tribales soberanos para ayudarlos a satisfacer las necesidades relacionadas con los cuidados de la salud de los ciudadanos, y también nos centramos en empresas pertenecientes a dichas tribus, especialmente las de los juegos de azar, una de las principales empleadoras de indígenas americanos.
- Trabajamos conjuntamente con el Servicio de Salud para Indígenas (Indian Health Service, IHS), la agencia federal responsable de brindar servicios de salud a las comunidades indígenas. Las clínicas del IHS están ubicadas mayormente en las reservas indígenas, pero muchos indígenas americanos y nativos de Alaska viven y trabajan fuera de éstas, lo cual representa para Aetna una oportunidad para satisfacer las necesidades de cobertura de este grupo.
- Nos esforzamos por lograr que las poblaciones indígenas cuenten con los productos y servicios culturalmente apropiados, y así satisfacer las necesidades de cobertura únicas y diversas de las diferentes naciones y comunidades indígenas.

Al trabajar conjuntamente con gobiernos tribales, organizaciones indígenas y agencias gubernamentales que brindan servicios a los indígenas americanos y nativos de Alaska, tenemos la esperanza de que los esfuerzos de Aetna influyan positivamente en el mejoramiento de la salud y del bienestar de los primeros pueblos de los Estados Unidos.

Simultáneamente estamos invirtiendo en la mejora de nuestra propia capacidad para brindar servicios a la población de indígenas americanos y nativos de Alaska. En 2008, lanzamos ANative, una asociación de empleados que reúne a trabajadores de Aetna (indígenas y no indígenas) interesados en temas relacionados con las comunidades indígenas, y que comparten la dedicación con la que la compañía trabaja en beneficio de estas poblaciones. (Para obtener más información sobre nuestras asociaciones de empleados, consulte la página 11).







## Colaboración con comunidades espirituales

En muchas comunidades, las casas de oración representan más que un compromiso semanal. Estos lugares también funcionan como ejes de encuentro para la comunidad, donde regularmente se organizan actividades sociales, espirituales y de caridad.

A medida que en Aetna acrecentamos nuestros esfuerzos por llegar a ciertos grupos poblacionales, las comunidades basadas en la fe han cobrado una importancia fundamental. Nuestro trabajo con Esperanza es un ejemplo del trabajo en conjunto de Aetna y las organizaciones espirituales, con el propósito de ayudar a las comunidades a mejorar el estado de su salud.

### Esperanza

Con sede en el norte de Filadelfia, Esperanza USA es una de las mayores organizaciones espirituales hispanas sin fines de lucro, que se dedica a enriquecer la salud social, espiritual y económica de las comunidades al establecer instituciones que pertenezcan y sean operadas por hispanos.

Durante varios años, Aetna ha provisto a Esperanza de su plan de beneficios de salud; también somos patrocinadores del Desayuno Nacional Hispano de Oración anual, en Washington, D.C. En 2008, profundizamos nuestra relación con Esperanza al invertir recursos, tiempo, personal y fondos, con el fin de apoyar los esfuerzos de esta organización.

### Enon Tabernacle Baptist Church

Enon Tabernacle Baptist Church en Filadelfia se define a sí misma como un "centro de actividades de desarrollo comunitario". En 2008, nos acercamos a los líderes de la iglesia para averiguar cómo Aetna podía apoyar el trabajo de la iglesia con el fin de mejorar la salud de sus 11,000 miembros.

Descubrimos que uno de los papeles más importantes que podíamos cumplir era el de promover nuestras relaciones ya existentes y, de este modo, unir las distintas áreas de la comunidad.

Dada la alta incidencia de diabetes en la congregación, establecimos una conexión con la Asociación Americana de Diabetes (ADA). Contribuimos a que Enon implementara el proyecto de ADA "Project Power", un programa educativo basado en las creencias espirituales, dirigido especialmente a la comunidad afroamericana. Actualmente estamos ayudando a Enon a abrir una clínica médica en sus propias instalaciones, y en 2009, dicha clínica se convertirá en un proveedor participante de la red de Aetna.

Además, Aetna y la Fundación Aetna colaboran para financiar un centro para jóvenes en la iglesia. La inauguración de este centro está prevista para el año 2009.

## Apoyo a las pequeñas empresas

En el clima económico actual, no es sorprendente oír que a los propietarios de pequeñas empresas les resulta difícil obtener capital para el crecimiento de sus negocios. Ésta era precisamente la situación que se vivía en la comunidad afroamericana de Filadelfia, y para colaborar, Aetna entregó \$100,000 a la African American Chamber of Commerce de Filadelfia, lo cual duplicó los fondos disponibles para otorgar préstamos a los propietarios de pequeñas empresas. El fondo de préstamos fue administrado por United Bank, una institución perteneciente a la comunidad afroamericana.

## Una actitud de diversidad

*Mark Bertolini, Presidente Patrocinador Ejecutivo, ANGLE (asociación de empleados para empleadas lesbianas, empleados homosexuales, bisexuales y transexuales)*

Me enorgullece poder decir que, en Aetna, la diversidad no es un concepto abstracto. Tampoco es una política o un programa. Para nosotros, la diversidad es una actitud hacia la vida. Es la manera de acercarnos a nuestros empleados, a nuestros clientes y a nuestra empresa. La diversidad es nuestra forma de trabajar.

¿Cómo se manifiesta esta actitud de diversidad? No sólo aceptamos las diferencias con otras personas, sino que las celebramos. Buscamos múltiples opiniones desde una variedad de puntos de vista, para comprender mejor a las personas que reciben nuestro servicio. Empleamos un personal que refleje y comprenda a nuestros clientes, para poder crear productos y servicios que satisfagan sus necesidades individuales. Buscamos también alianzas con una amplia gama de individuos y organizaciones que compartan nuestros valores, para ayudar a impulsar una actitud de diversidad en la comunidad.

Si bien Aetna ha alcanzado muchísimos logros en su afán por cultivar una actitud que estimule la diversidad, deseo ver todavía más adelantos. Es posible que la perfección sea inalcanzable, pero seguiremos orientándonos en esa dirección. Mientras mantengamos nuestros valores y los reforcemos cada día, la fuerza de la diversidad de Aetna será cada vez mayor.

# Diversidad del personal

## Demografía de la fuerza laboral de Aetna en 2008

Nuestros casi 35,200 empleados ejemplifican nuestra dedicación a la diversidad.

### Género

- El 76 por ciento de los empleados de Aetna son mujeres.
- Las mujeres ocupan el 62 por ciento de los puestos de gerencia o supervisión.
- Las mujeres ocupan el 31 por ciento de los puestos de liderazgo ejecutivo.
- El 31 por ciento del Consejo Directivo de Aetna está formado por mujeres.

### Raza y origen étnico

- El 32 por ciento de nuestros empleados son personas de color.
- Las personas de color ocupan el 15 por ciento de los puestos de gerencia o supervisión.
- Las personas de color ocupan el 11 por ciento de los puestos de liderazgo ejecutivo.
- El 23 por ciento del Consejo Directivo de Aetna está formado por personas de color.
- El 46 por ciento de nuestros contratados en 2008 fueron personas de color.

### Condición de veterano

- El 2 por ciento de nuestros empleados son veteranos.

### Edad

- Las edades de los empleados varían desde los 18 hasta los 83 años.
- La edad promedio de nuestros empleados es de 42 años.

### Años de servicio

- El 21 por ciento de nuestros empleados trabaja en Aetna desde hace más de 15 años.
- El 43 por ciento de nuestros empleados trabaja en Aetna desde hace menos de 5 años.

### Arreglos de trabajo/vida

- El 31 por ciento de nuestros empleados trabaja desde sus hogares.
- El 1 por ciento de nuestros empleados tiene horarios de trabajo variables.
- El 3 por ciento de nuestros empleados trabaja medio tiempo.

### LGBT

- El 5 por ciento de nuestros empleados se ha reconocido como homosexual, lesbiana o bisexual.



# Enlaces en Internet

**Aetna tiene numerosos sitios en Internet donde usted puede encontrar más información acerca de nuestra compañía.**

- Página de inicio de Aetna** ..... [www.aetna.com](http://www.aetna.com)
- Diversidad en Aetna** ..... [www.aetna.com/diversity](http://www.aetna.com/diversity)
- Empleo en Aetna** ..... [www.aetna.com/working](http://www.aetna.com/working)
- Cobertura de seguro de salud individual/familiar** ..... [www.aetna.com/members/individuals](http://www.aetna.com/members/individuals)
- Cobertura de seguro de salud comercial/del empleador** ..... [www.aetna.com/employer](http://www.aetna.com/employer)
- Cobertura de seguro de salud para empleados federales** ..... <http://custom.aetna.com/fehbp>
- Cobertura de seguro de salud para estudiantes** ..... [www.aetnastudenthealth.com](http://www.aetnastudenthealth.com)
- Para convertirse en proveedor o prestador de Aetna** ..... [www.aetna.com/about/aetna/sd](http://www.aetna.com/about/aetna/sd)
- Fundación Aetna** ..... [www.aetna.com/foundation](http://www.aetna.com/foundation)
- Calendarios de diversidad** ... [www.aetna.com/about/aetna/diversity/aahcalendar.html](http://www.aetna.com/about/aetna/diversity/aahcalendar.html)
- Responsabilidad corporativa en Aetna** ..... [www.aetna.com/about/aetna/cr](http://www.aetna.com/about/aetna/cr)
- Premios y reconocimientos de Aetna** ..... [www.aetna.com/about/aetna/aag/awards\\_and\\_recognition.html](http://www.aetna.com/about/aetna/aag/awards_and_recognition.html)



## Equipo del proyecto Informe Anual sobre Diversidad 2008

- Raymond J. Arroyo — Oficina de Diversidad
- Carol Atlas — Comunicaciones
- Mary Claire Bonner\* — Negocios Regionales y Locales
- Vicky Burley\*\* — Operaciones de Servicio de Aetna
- Marty Castro — Negocios Regionales y Locales
- Florentino Colón — Mercadeo Estratégico
- Lisette Crespo-Ortiz — Aetna Global Benefits
- Hannah Dee — Adquisiciones
- Shawn Hahn — Operaciones de Servicio de Aetna
- Kristen Hickey — Adquisiciones, Diversidad de Proveedores
- Diana M. Hill — Recursos Humanos
- Sharon Ions — Participación Pública Corporativa
- Vibha Jha — Negocios Regionales y Locales
- Andrew Lee — Asuntos Legales y Políticas Públicas
- Thulani LeGrier — Grupo de Productos de Aetna
- Mary Judy O'Connell — Recursos Humanos
- Andrea O'Day\*\* — Operaciones de Servicio de Aetna
- Kim Rossman — Recursos Humanos
- Shadiah Sigala — Asuntos Legales y Políticas Públicas
- Elicia Spearman — Recursos Humanos
- Camille Thompson — Grupo de Productos de Aetna
- Rachel Vorobyev — Negocios Regionales y Locales
- Ethel Walker\*\*\* — Grupo de Excelencia Operacional
- Cynthia Ward — Aetna Information Services
- Glenn Winfree — Oficina de Diversidad
- \*Patrocinadora ejecutiva
- \*\*Gerente de proyectos
- \*\*\*Editora principal y jefa de proyecto

Queremos que usted sepa®



[www.aetna.com](http://www.aetna.com)