

2020年11月

## 安世联合扩展远程医疗服务，帮助客户渡过疫情难关

新冠肺炎疫情加速了医疗服务数字化，远程会诊和医疗咨询需求显著增加。伴随着医疗服务和信息数字化所带来的便利、安全、安心和成本效益，数字化医疗技术将成为常态。

在这一关键时期，为确保向客户提供安心无忧的医疗服务，安世联合扩展了数字化医疗解决方案的范围。这些解决方案还涵盖了 HelloBetter 提供的数字化心理健康支持，已被世界经济论坛认定为能帮助全球解决新冠疫情以及相关问题的 15 项举措之一。

### 新冠肺炎客服专线和在线症状筛查系统

安世联合专门从事远程医疗的子公司 Medi24 为客户建立了新冠病毒相关问询的求助专线，并设有护士接听每一位呼叫者的来电，由护士决定其是否需要医生进行在线处理，或是否需要去医院就诊。Medi24 具备 20 年多的远程医疗服务经验，拥有 25 名医生、80 名护士，可使用英语、德语、意大利语和法语等多种语言为客户提供 7 天\*24 小时的医疗服务。

Medi24 在 3 月至 6 月的封锁期内，在其网站上线了一个在线症状筛查系统，来帮助客户判断他们是否真的感染了病毒。这种基于人工智能的“自助服务”系统能引导患者了解自己的症状，并快速获得建议。

自今年 3 月以来，Medi24 共处理了超 6.5 万个新冠肺炎相关的电话和近 4.5 万份新冠肺炎线上评估。其中约 60% 的病例是通过医疗分流和自我治疗解决的，从而极大减少了就诊次数。

### Doctor. Chat: 通过短信回答医学问题

Doctor. Chat（聊天医生）是一个虚拟助手，用户可以通过它与真实的认证医生联系，并在几分钟内得到他们的医疗解答。该服务符合《通用数据保护条例》的规则，用户可以通过 SMS、WhatsApp、Telegram、Viber 等多种方式与医疗专业人员取得联系。

这项医疗咨询服务与 ABI 全球健康协会合作，已在瑞士和奥地利上线，并推出包括德语、英语、意大利语、法语、斯洛文尼亚语和克罗地亚语的多语言版本。Doctor. Chat 也将于今年秋天在德国上线。

“我们致力于为人们提供更加便捷的医疗服务，并为全球合作伙伴扩展远程医疗解决方案。逾 700 万的安世联合的客户可以通过即时视频、聊天软件或电话随时与医生进行沟通，获得全天候的守护。”安世联合国际健康与旅游业务首席执行官 Ida Luka-Lognone 表示，“医疗服务和信息数字化有助于缓解病人和医生的压力，在关键时刻满足客户的需求。安世联合依托创新、技术和医疗网络，致力于为客户提供方便、直接的高质量医疗服务。医疗健康创新解决方案的广泛应用还有一段路要走，相信我们在未来会进一步释放远程医疗的潜力。”

安世联合计划将 Medi24 的远程医疗服务扩展至中国，为中国的客户提供更加便捷的数字化医疗解决方案。

## 关于安世联合

安世联合（Allianz Partners），隶属于世界 500 强安联集团，是集救援与保险服务解决方案于一体的全球 B2B2C 服务领域的引领者，致力于在国际健康与生活、旅行保险、汽车与救援专业领域提供全球保障服务。秉承以客户为中心的理念，安世联合的创新专家致力于提供面向未来的高科技，高触感的产品和服务，提供超越传统保险的全球解决方案，赋予保险服务全新的意义。通过安联救援，安联汽车，安联旅行及安联健康四个商业品牌，我们的创新解决方案与合作伙伴的业务实现无缝衔接，亦面向客户直接销售。我们的业务遍及全球 75 个国家和地区，拥有超过 21,000 名员工，提供 70 种语言的服务，每年成功处理超过 7,100 万个案件，专注于为世界各地的客户提供贴心保障。安世联合大中华区于 2003 年正式进驻中国市场，成立外商独资救援公司。作为中国率先通过 ISO9001:2008 认证且于 2017 年取得 ISO9001:2015 新版认证的救援机构，安世联合已成为中国救援服务行业的引领者，并持续致力于通过覆盖全国的服务商网络和先进的信息技术提供安全、便捷的高品质解决方案，为客户创造更多价值。

欲了解更多，请登录安世联合中国官方网站：<http://www.allianz-partners.cn>

## 媒体联络人

安世联合大中华区

朱婷

[christine.zhut@allianz.com](mailto:christine.zhut@allianz.com)

## 社交媒体



关注安世联合中国官方新浪微博：<http://e.weibo.com/agachina>



关注安世联合中国官方微信: AGA-CHINA