

PRESS RELEASE



Brussel 18 mei 2021

Internationale medische bijstand: één jaar na het begin van de gezondheidscrisis door COVID-19 maakt Allianz Partners de balans op van de aangegane uitdagingen

In 2020:

- +25% meer luchtambulances voor internationale medische bijstand
 - 350.000 behandelde dossiers van medische bijstand
 - Medische activiteiten herdacht om de klanten te ondersteunen
- Strikte isolatie- en quarantainevoorschriften voor het medisch personeel

COVID-19 veroorzaakte een piek in de ziekenhuisopnames, waardoor de medische infrastructuur oververzadigd raakte en het aantal medische repatriëringen wereldwijd is afgenomen. Als partner in de medische bijstand moest Allianz Partners al zijn medische activiteiten herdenken om de uitdagingen van COVID-19 het hoofd te bieden en zijn klanten in uitzonderlijke omstandigheden te kunnen blijven ondersteunen. De medische teams van Allianz Partners wisten zich snel aan te passen aan tal van nieuwe beperkingen: annulering van de commerciële vluchten, een toename van de reisvoorschriften en -beperkingen en verplichte quarantaine voor het medisch personeel.

Ondanks deze buitengewone omstandigheden werken de medische teams van Allianz Partners onvermoeibaar voort om klanten en patiënten te helpen. Daarbij worden ze over de hele wereld gesteund door meer dan 1.000 hooggekwalificeerde medische coördinatoren, verpleegkundigen en spoedartsen die de klok rond werken om ervoor te zorgen dat klanten en patiënten zo goed mogelijk worden behandeld. Ze verlenen fysieke en psychologische ondersteuning, vooral tijdens stressvolle quarantaineperiodes. In 2020 beheerde Allianz Partners meer dan 350.000 dossiers van medische bijstand.

Patiënten veilig repatriëren en hen in elke fase ondersteunen

Een wereldwijde pandemie meemaken ergens weg van huis is een bijzonder stressvolle situatie. Dat ondervond ook een groep Franse toeristen tijdens een cruise op de Nijl toen verschillende passagiers positief testten op COVID-19. Ze werden geëvacueerd naar een militair hospitaal in Noord-Egypte, terwijl de andere passagiers op de boot in quarantaine moesten. **Allianz Partners werkte nauw samen met het Franse consulaat bij het ondersteunen van de klanten en hun familie.** Artsen en verpleegkundigen hielden de patiënten die positief getest waren en de passagiers in quarantaine nauwlettend in de gaten. Dit deden ze aan de hand van dagelijkse telefonische controles met een chatgroep die op hun welzijn moest toezien, waarbij zij dagelijkse ondersteuning boden. Na herhaalde COVID-tests werden de patiënten geleidelijk uit het ziekenhuis ontslagen en vervolgens overgebracht naar Caïro, waar ze aan boord van commerciële vluchten naar Frankrijk werden teruggebracht.



Afdeling Infectieziekten
© Allianz Partners

In een ander geval werd een 71-jarige man tijdens zijn vakantie in Kameroen met gedrags- en neurologische stoornissen in het ziekenhuis opgenomen. Er was bijkomende medische zorg nodig en Allianz Partners zorgde ervoor dat hij voor behandeling naar Europa kon worden gerepatriëerd. Zijn toestand bleek kritiek, en aangezien hij constant zuurstof nodig

had en plat moest blijven liggen, moest hij onder medisch toezicht vervoerd worden. Samen met bevoorradings- en medisch personeel slaagde Allianz Partners erin de patiënt onder begeleiding van een arts en verpleegkundige te repatriëren en voor hem een bed te vinden in een gespecialiseerd ziekenhuis, ondanks dat er door de coronapandemie een ernstig tekort heerste aan ziekenhuisbedden en -vluchten.

"Ons MGCC (Medical Global Competency Center), gevestigd in Brussel, heeft de organisatie met betrekking tot repatriëringen in deze periode sterk moeten aanpassen. Het vertrek van een medische escorte naar het buitenland heeft geleid tot de invoering van nieuwe procedures zoals PCR-tests, de verplichting van quarantaine voor de teams, persoonlijke veiligheidsmaatregelen en een aanpassing van de medische uitrusting. Wij hebben nauwer moeten samenwerken met ambassades en andere hulpverleners om het hoofd te bieden aan de nieuwe beperkingen van deze pandemie. Dankzij onze ervaren teams zijn wij erin geslaagd een ernstig zieke man met een commerciële vlucht uit Maleisië te repatriëren door zijn overbrenging uit de transitzone te regelen, aangezien onze arts het land niet in mocht. Medische vliegtuigen die verschillende patiënten combineerden met respect voor de zeer specifieke en strikte isolatieregels, waren in staat om veel patiënten uit Marokko, Senegal en andere Afrikaanse landen mee te nemen" zegt Eric Vanhalewyn, Medisch Directeur MGCC België.

Hulpmiddelen aanpassen voor medisch transport

Voor een coronapatiënt moeten er zeer strikte en specifieke isolatiemaatregelen in acht worden genomen. Allianz Partners streeft er dan ook naar om ter plaatse te bepalen wat de beste behandeling is tot de patiënt niet langer besmettelijk is. Coronapatiënten worden enkel gerepatriëerd als de lokale medische infrastructuur geen optimaal behandelprotocol kan bieden.

Elk jaar **organiseert Allianz Partners meer dan 17.000 medische repatriëringen over de hele wereld. Meer dan twee derde daarvan wordt verzorgd door commerciële luchtvaartmaatschappijen.** Dankzij **het wereldwijde netwerk van Allianz Partners met meer dan 900.000 zorgverleners** kregen alle patiënten in het kader van COVID-19 de nodige spoedeisende zorg in de beste lokale instellingen. Zodra ze hersteld waren, konden de patiënten, net zoals iedere andere passagier, terugkeren naar hun land van herkomst. Als gevolg hiervan is het medisch begeleid transport op commerciële vluchten in 2020 aanzienlijk afgenomen.

In geval van een noodtransfer is vervoer per luchtambulance de enige geschikte oplossing voor coronapatiënten. Momenteel is dat een integraal onderdeel van de reisbijstandsdiensten geworden. **Globaal is tussen maart en augustus 2020 het gebruik van luchtambulances door Allianz Partners met 25% toegenomen ten opzichte van dezelfde periode in 2019.**

"De hervatting van het internationale reizen zal ongetwijfeld nieuwe uitdagingen en moeilijkheden met zich meebrengen. De medische procedures zullen blijven evolueren naar de digitalisering van de zorg binnen de reisbijstandsdiensten om de gemoedsrust van onze klanten te garanderen. Infectieziekten zullen in de toekomst waarschijnlijk een steeds groter probleem worden. Daarom is het belangrijk dat iedereen veilig is, zowel tijdens de reis als in het land van bestemming," aldus Eric Vanhalewyn.

"Dit jaar zullen we ons concentreren op de lokale identificatie van passende behandelingen en nieuwe operationele mogelijkheden om reizigers in deze nog steeds uitzonderlijke omstandigheden te ondersteunen," voegt Vanhalewyn toe.

Om de veiligheid van de klanten te garanderen moet Allianz Partners zijn manier van werken blijven evolueren, ondanks alle onzekerheden. Hoewel de gevolgen van COVID-19 voor toekomstige reizen nog niet duidelijk zijn, zal medische bescherming tijdens een reis in het buitenland altijd van cruciaal belang zijn voor klanten en voor Allianz Partners.

Andere getuigenissen van klanten van Allianz Partners vindt u op https://www.allianz-partners.com/en_US/press-and-media/coronavirus.html

Over Allianz Partners

Allianz Partners is wereldwijd leider op het gebied van B2B2C-verzekeringen en hulpverlening en biedt wereldwijde oplossingen voor internationale gezondheids- en levensverzekeringen, reisverzekeringen, auto's en assistance. Onze innovatieve experts zijn klantgericht en herdefiniëren verzekeringsdiensten door toekomstgerichte, hightech high-touch producten en oplossingen te leveren die verder gaan dan traditionele verzekeringen. Onze producten zijn naadloos geïntegreerd in de activiteiten van onze partners of worden rechtstreeks aan klanten verkocht en zijn verkrijgbaar via vier commerciële merken: Allianz Assistance, Allianz Automotive, Allianz Travel en Allianz Care. Onze 21.100 medewerkers zijn werkzaam in 75 landen en spreken zo'n 70 talen, behandelen meer dan 71 miljoen dossiers per jaar en zijn gemotiveerd om dat stapje extra te zetten om onze klanten over de hele wereld gemoedsrust te bieden.

Voor meer informatie kunt u terecht op: www.allianz-partners.be

Perscontact

Lisa Fiore: 0471/88.92.76 - lisa.fiore@allianz.com

Social Media



Volg ons op LinkedIn [@Allianz Partners Belgium](https://www.linkedin.com/company/allianz-partners-belgium)



Volg ons op Facebook [@Allianz Assistance Belgium](https://www.facebook.com/allianz.assistance.belgium)