

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



Bruxelles, le 18 mai 2021

Assistance médicale internationale : un an après la crise sanitaire de la COVID-19, Allianz Partners dresse un bilan des défis relevés

En 2020 :

- +25 % d'utilisation des ambulances aériennes pour le soutien médical international
 - 350 000 dossiers d'assistance médicale traités
 - Des opérations médicales repensées pour accompagner les bénéficiaires
 - Des règles d'isolement et de quarantaine strictes pour les effectifs médicaux

La COVID-19 a entraîné un pic des hospitalisations, occasionnant une saturation des infrastructures médicales et une chute mondiale des rapatriements médicaux. En tant que compagnie d'assistance médicale, Allianz Partners a dû repenser l'ensemble de ses opérations médicales pour surmonter les défis de COVID-19 et continuer d'accompagner ses clients dans des circonstances exceptionnelles. Les équipes médicales d'Allianz Partners se sont rapidement adaptées à de nombreuses contraintes inédites : annulation des vols commerciaux, multiplication des réglementations en matière de déplacement et des autorisations requises, mise en quarantaine obligatoire des effectifs médicaux dès leur arrivée et/ou retour dans leur pays d'origine.

Malgré ces circonstances extraordinaires, les équipes médicales d'Allianz Partners travaillent sans relâche pour venir en aide aux clients et patients. Elles bénéficient du soutien de plus de 1 000 coordinateurs médicaux, infirmières et médecins urgentistes hautement qualifiés partout dans le monde qui ont travaillé 24 heures sur 24 pour que les clients et les patients soient soignés dans les meilleures conditions. Elles apportent un soutien physique et psychologique, en particulier pendant les périodes de quarantaine stressantes. Au cours de l'année 2020, Allianz Partners a géré plus de 350 000 dossiers d'assistance médicale.

Rapatrier les patients en toute sécurité et les accompagner à chaque étape

Vivre une pandémie mondiale lorsqu'on est loin de chez soi est une situation très anxiogène. C'était le cas d'un groupe de touristes français lors d'une croisière sur le Nil lorsque plusieurs passagers ont été testés positifs à la COVID-19. Ils ont été évacués vers un hôpital militaire du nord de l'Égypte, tandis que les autres passagers ont été placés en quarantaine sur le bateau.

Allianz Partners a travaillé en étroite collaboration avec le consulat de France pour accompagner ses bénéficiaires et leurs familles. Les médecins et les infirmières ont suivi de près les patients positifs et les passagers mis en quarantaine via des contrôles téléphoniques quotidiens, avec un groupe de discussion pour surveiller leur bien-être et leur apporter un soutien quotidien. Les patients ont été progressivement libérés de l'hôpital après des tests COVID répétés, puis transférés au Caire où ils ont pu embarquer à bord de vols commerciaux en partance pour la France.



Unité des maladies infectieuses ©Allianz Partners

Autre cas, un homme de 71 ans a été admis à l'hôpital avec des troubles comportementaux et neurologiques pendant ses vacances au Cameroun. Des soins médicaux supplémentaires étaient nécessaires et Allianz Partners est intervenu pour s'assurer qu'il soit rapatrié en Europe afin d'y être soigné. Son état était considéré comme critique avec notamment un besoin d'apport constant d'oxygène et la nécessité de rester allongé sous surveillance médicale. Assurant la liaison avec

l'approvisionnement et le personnel médical, Allianz Partners a réussi à rapatrier le patient accompagné d'un médecin et d'une infirmière, et lui a trouvé un lit dans un hôpital spécialisé malgré de graves pénuries de lits et des vols restreints en raison de la pandémie de COVID-19.

« Notre MGCC (Medical Global Competency Center), situé à Bruxelles a dû fortement adapter l'organisation des rapatriement durant cette période. Le départ d'une escorte médicale à l'étranger a entraîné la mise en place de nouvelles procédures comme les tests PCR, l'obligation pour les équipes de quarantaine, des mesures de sécurité personnelles et un ajustement du matériel médical. Nous avons dû collaborer plus étroitement avec les ambassades et d'autres acteurs de l'assistance pour face aux nouvelles contraintes liées à cette pandémie. Grâce à nos équipes expérimentées nous avons réussi à rapatrier un homme sérieusement malade de Malaisie en vol commercial en organisant son transfert depuis la zone de transit car notre médecin n'était pas autorisé à rentrer dans le pays. Des avions sanitaires combinant plusieurs patients tout en respectant les règles d'isolement très spécifiques et stricts ont pu emporter de nombreux patients du Maroc, Sénégal et d'autres pays d'Afrique » **déclare Eric Vanhalewyn, Directeur médical MGCC Belgium.**

Adapter les ressources pour le transport médical

Un patient positif à la COVID nécessite des mesures d'isolement très strictes et spécifiques. C'est pourquoi, Allianz Partners s'attache à identifier la prise en charge la mieux adaptée dans le contexte local, jusqu'à ce que le patient ne soit plus contagieux. Le rapatriement des patients COVID est uniquement envisagé lorsque les infrastructures médicales locales ne peuvent assurer un protocole de soins optimal.

Chaque année, **Allianz Partners organise plus de 17 000 rapatriements médicaux à travers le monde, dont plus des deux tiers sont assurés par des compagnies aériennes commerciales.** Dans le contexte de la COVID, l'ensemble des soins d'urgence ont pu être dispensés aux patients au sein des meilleurs établissements locaux, grâce au **réseau mondial d'Allianz Partners composé de plus de 900 000 soignants.** Dès leur guérison, les patients ont pu rejoindre leur pays d'origine, comme n'importe quel passager. De ce fait, le transport sous assistance médicale opéré sur des vols commerciaux a considérablement diminué en 2020.

Dans le cas du transfert d'urgence, le transport par ambulance aérienne est la seule réponse adaptée pour les patients COVID et fait désormais partie intégrante du maintien des services d'assistance voyage. Globalement, **entre mars et août 2020, le recours aux ambulances aériennes par Allianz Partners a augmenté de 25 % par rapport à la même période en 2019.**

« La reprise des voyages internationaux s'accompagnera assurément de nouveaux défis et de difficultés inédites. Les procédures médicales continueront d'évoluer vers une digitalisation des soins dispensés dans le cadre des services d'assistance voyage, afin de garantir à nos clients une parfaite tranquillité d'esprit. On peut imaginer que les maladies infectieuses continueront d'être une préoccupation croissante à l'avenir. Par conséquent, il est important d'assurer la sécurité de tous, aussi bien durant le voyage que dans le pays de destination » **commente Eric Vanhalewyn.**

« Nous allons cette année nous concentrer sur l'identification locale du traitement adapté et sur les nouvelles possibilités opérationnelles afin d'accompagner les voyageurs dans ces circonstances qui restent encore exceptionnelles », **ajoute Eric Vanhalewyn.**

Allianz Partners doit adapter ses opérations et continuer d'évoluer, et cela malgré les incertitudes, pour garantir la sécurité de ses clients. Bien que les conséquences de la COVID-19 pour les prochains voyages ne soient pas encore claires, la protection médicale lors d'un voyage à l'étranger sera toujours une priorité pour les clients et pour Allianz Partners.

Pour découvrir d'autres témoignages de clients d'Allianz Partners : https://www.allianz-partners.com/en_US/press-and-media/coronavirus.html

A propos d'Allianz Partners

L'un des leaders mondiaux de l'assistance et de l'assurance B2B2C, Allianz Partners propose des solutions globales dans les domaines de la vie et de la santé à l'international, de l'assurance voyage, de l'assurance automobile et de l'assistance. Centrés sur les besoins clients, nos experts repensent les services assurantiels en proposant des produits et solutions de demain « high-tech, high-touch » qui dépassent le cadre de l'assurance traditionnelle. Intégrés aux offres de nos partenaires ou proposés directement aux clients, nos produits sont commercialisés sous quatre marques commerciales : Allianz Assistance, Allianz Automotive, Allianz Travel et Allianz Care. Présents dans 75 pays, nos 21 500 collaborateurs parlent 70 langues, traitent 71 millions de dossiers chaque année et ne ménagent pas leurs efforts pour aider et protéger nos clients dans le monde entier. Pour en savoir plus, rendez-vous sur : www.allianz-partners.be

Contact presse

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

Réseaux sociaux



Suivez nous sur LinkedIn [@Allianz Partners Belgium](https://www.linkedin.com/company/allianz-partners-belgium)



Suivez nous sur Facebook [@Allianz Assistance Belgium](https://www.facebook.com/allianz.assistance.belgium)