

Europ Assistance erweitert Serviceangebot der Gesundheits-Hotline

München, 26. Januar 2010 – Europ Assistance Deutschland hat ihre Services der Gesundheits-Hotline um eine neuartige Komponente erweitert: die matching-basierte Arzt- und Klinikempfehlung.

Die Erfahrungen aus der Praxis haben gezeigt, dass Patienten verstärkt nach der Möglichkeit der Empfehlung eines nachweislich „guten Arztes“ fragen. Bisherige Verfahren zur Arzt- und Klinikempfehlung waren nicht standardisiert und leisteten in der Regel ausschließlich eine ungeprüfte Adressweitergabe. Das innovative Verfahren der Europ Assistance bietet hingegen eine rein objektive Empfehlung auf Basis von vier Indikatoren:

Patientenservice

Z.B. Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln, Angebot von Abendsprechstunden, Zugang für Rollstuhlfahrer

Patientenzufriedenheit

Empfehlungen und Kommentare aus medizinischen Bewertungsportalen, die vor der Freischaltung von qualifiziertem Personal geprüft wurden

Qualitätsmanagement

Informationen, ob die medizinische Einrichtung ein systematisches Qualitätsmanagement betreibt

Medizinische Reputation

Z.B. regelmäßige und bundesweite Befragung von Ärzten, welchen Kollegen sie im Bedarfsfall aufsuchen würden. Mit diesen Informationen entsteht ein veritabler Überblick zur medizinischen Reputation.

Für Dr. med. Jörg Reichel, Leiter des Geschäftsbereiches Gesundheit bei Europ Assistance, stellt „diese Serviceerweiterung ein deutliches Alleinstellungsmerkmal in der ganzheitlichen, telefonischen Kundenbetreuung dar. Mit dem matching-basierten Verfahren erhält der Versicherte eine auf seine individuellen Bedürfnisse und Erwartungen ausgerichtete Arzt- oder Klinikempfehlung.“

Dienstag, den 26. Januar 2010

Über die Europ Assistance Gruppe

Die Europ Assistance Gruppe wurde 1963 gegründet und ist Erfinder des Assistance-Konzepts. Sie bietet ihre Services weltweit an, um ihren Privat- und Firmenkunden die entsprechenden Lösungen zu deren außergewöhnlichen und alltäglichen Herausforderungen zu liefern – 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr. Seit 2004 hat die Europ Assistance Gruppe ihre Servicepalette um Gesundheit- und Familie & Home Assistance erweitert und gleichzeitig das Wachstum der beiden traditionellen Bereiche Reise und Automotive gesteigert. Europ Assistance (konsolidierter Umsatz 2008: EUR 1,20 Mrd.) ist ein 100%-iges Tochterunternehmen der GENERALI Gruppe und deckt 208 Länder mit ihren Services ab. Die Gruppe ist mit 6.000 Mitarbeitern und 80 Gesellschaften in 33 Ländern vertreten: 2008 beantwortete die Europ Assistance Gruppe 63 Millionen Anrufe und hat 12,4 Millionen Einsätze weltweit durchgeführt. Das Netzwerk der Europ Assistance, bestehend aus medizinischem Personal (Vertrauensärzten und Begleitärzten) und 410.000 Partnern, wird von 3.700 Einsatzbetreuern in 39 Einsatzzentralen rund um die Welt koordiniert.

Pressekontakt:

Europ Assistance Versicherungs-AG

Frank Donner

Infanteriestraße 11

80797 München

Tel.: 089 – 559 87 164

Fax: 089 – 559 87 199

E-Mail: presse@europ-assistance.de

www.europ-assistance.de
