

Nova tehnologija za hitrejša in preglednejša postopke

Razvoj sodobnih zdravstvenih storitev vse bolj zaznamujeta digitalizacija in uvajanje umetne inteligence. Zavarovalnice imajo pri tem vse pomembnejšo vlogo, saj lahko s svojimi storitvami, pristopi in inovacijami pomembno prispevajo k razbremenitvi sistema ter izboljšanju uporabniške izkušnje.

Zavarovalnici Generali so za obravnavo zahtevkov iz zdravstvenega zavarovanja tako razvili novo orodje, ki je tudi eden glavnih strateških projektov skupine Generali. O tem, kako z inovacijami odgovarjajo na izzive v zdravstvu, smo se pogovarjali z Vanjo Hrovat, predsednico uprave zavarovalnice Generali.

Zdravstveni sistem je zaradi staranja prebivalstva, daljših čakalnih dob ter vse večjih pričakovanj ljudi glede kakovosti in dostopnosti storitev pod vse večjim pritiskom. Kako v tem kontekstu vidite razvoj področja zdravstvenih zavarovanj in njihov prispevek k večji ozaveženosti o preventivi?

Zavarovalnice se na te spremembe in potrebe trga aktivno odzivamo, zato se tudi področje zdravstvenih zavarovanj hitro razvija – od klasičnega povračila stroškov k bolj celostni podpori posamezniku. Našim zavarovancem torej ne zagotavljamo le finančne varnosti, temveč aktivno sodelujemo pri izboljševanju dostopa do storitev, organizaciji poti do zdravljenja ter spodbujanju

preventive in zgodnjega odkrivanja bolezni.

Pri tem imajo ključno vlogo zlasti digitalne rešitve. V Generaliju z naprednimi orodji, kot sta aplikacija Halo Doktor in sistem Asistent, strankam omogočamo enostaven dostop do zdravstvenih storitev, hitrejša naročanja na preglede ter učinkovitejšo obravnavo zahtevkov. Sočasno razvijamo in nadgrajujemo celosten zdravstveni ekosistem, ki povezuje zavarovalne produkte, kot je zavarovanje Specialisti z asistenco, asistenčni center Asistenca Zdravje, mrežo izvajalcev, digitalne rešitve in program zvestobe Generali ZAME. Naš cilj je zagotavljati povezano, kakovostno in do uporabnika prijazno izkušnjo, ki strankam olajša celotno pot od prvega stika do obravnave.

Omenili ste digitalizacijo in uvajanje novih tehnologij – v Generaliju ste se lotili tudi projekta uvedbe umetne inteligence v proces obdelave zdravstvenih škod. Kaj vas je vodilo pri razvoju te rešitve in kakšne prednosti vam prinaša?

K razvoju nas je vodilo predvsem dejstvo, da smo večino procesa obravnave zahtev-

kov iz naslova zdravstvenih zavarovanj že digitalizirali, glavni korak – preverjanje upravičenosti zahtevkov – pa je še vedno potekal ročno in bil najbolj časovno zahteven. To je pogosto pomenilo daljše postopke in večje tveganje za napake, zato smo želeli ta del nadgraditi z naprednejšo tehnologijo – pospešiti postopke, hkrati pa dodatno izboljšati celostno uporabniško izkušnjo strank.

Glavne prednosti novega orodja za obdelavo primerov uveljavljanja zavarovanj bodo hitrejša obravnavo zahtevkov, večja natančnost in bolj dosledne odločitve, hkrati pa bo ta rešitev zaposlenim sprostila čas za tiste naloge, pri katerih sta osebni pristop in strokovna presoja najbolj pomembna.

Ponosna sem, da je razvoj našega orodja prepoznala in dodatno podprla tudi skupina Generali v Milanu ter ga uvrstila med glavne inovacijske pobude skupine v obdobju 2025–2027.

Kako bo v praksi potekalo sodelovanje med zaposlenimi in novo rešitvijo z umetno inteligenco ter kako boste zagotovili, da končna odločitev vendarle ostaja v rokah strokovnjaka?



”

Kot zavarovalnica, ki veliko vlaga v preventivo, digitalno dostopnost zdravstvenih storitev in podporo zdravemu življenjskemu slogu, v projektu Moj zdravnik prepoznavamo pomemben del svojega poslanstva. Z njegovo podporo utrjujemo vlogo vseživljenjskega partnerja, ki prispeva k razvoju kakovostnega, dostopnega in v človeka usmerjenega zdravstvenega sistema.

Zelo pomembno je, da ima končno besedo pri odločitvi vedno strokovnjak z ustreznim znanjem in izkušnjami. Sodelovanje med zaposlenimi in umetno inteligenco je namreč zasnovano kot premišljeno dopolnjevanje. Umetna inteligenca bo prevzela predvsem tehnično zahtevnejše in ponavljajoče se naloge – od pregleda dokumentacije in zajema podatkov do preverjanja ključnih informacij ter priprave jasnega povzetka primera, na podlagi katerega bodo lahko zaposleni sprejeli končno odločitev.

Tak pristop združuje prednosti tehnologije in človeškega znanja – procesi postajajo hitrejši in doslednejši, hkrati pa lahko ohranjamo visoko raven strokovnosti, odgovornosti in zaupanja v naše odločitve. Ob razvoju smo seveda posebno pozornosti namenjali tudi varnosti postopkov in zaščiti osebnih podatkov, ki sta zagotovljeni v skladu z vsemi veljavnimi standardi in zakonodajo.

Veliko poudarka namenjate izboljševanju izkušnje zavarovancev. Kako kot dolgoletni podpornik akcije Moj zdravnik razumete vlogo takšnih pobud

tudi pri krepitvi zaupanja in poudarjanju kakovosti v zdravstvu?

Akcija Moj zdravnik ima zagotovo pomembno vlogo prav pri krepitvi zaupanja v zdravstvo, saj v ospredje postavlja najboljše primere strokovnosti, predanosti in človečnosti. S tem ko daje glas pacientom in v ospredje postavlja njihove izkušnje, prispeva k večji prepoznavnosti kakovostne zdravstvene obravnave in spodbuja visoke standarde v praksi.

Kot zavarovalnica, ki veliko vlaga v preventivo, digitalno dostopnost zdravstvenih storitev in podporo zdravemu življenjskemu slogu, v projektu Moj zdravnik prepoznavamo pomemben del svojega poslanstva. Z njegovo podporo utrjujemo vlogo vseživljenjskega partnerja, ki prispeva k razvoju kakovostnega, dostopnega in v človeka usmerjenega zdravstvenega sistema.

Redakcija Vive
info@viva.si

Razkrijte: objavo članka je podprla Generali zavarovalnica, d. d., v okviru akcije Moj zdravnik 2026.

Spoštovane zdravnice, spoštovani zdravniki, iskrene čestitke!

S svojim znanjem, zavzetostjo in empatijo vsak dan skrbite za dobrobit sočloveka, vaše delo ni le strokovno, temveč globoko humano poslanstvo, ki spreminja življenja in vliva upanje.

V 30 letih akcije Moj zdravnik smo skupaj prehodili dolgo in plemenito pot, ki je pustila pomemben pečat v slovenskem prostoru. Tri desetletja pozitivnih zgodb in prepoznavanja izjemnih posameznikov v zdravstvu dokazujejo, kako dragocena je zavzeta skrb za druge in kako močno lahko navdihujejo zgledi dobrih praks. V zavarovalnici Generali ponosno podpiramo pobudo, ki jasno izraža tudi naše poslanstvo vseživljenjskega partnerstva, saj se zavedamo, kako pomembna je vaša vloga pri povezovanju skupnosti in soustvarjanju boljšega jutri.

Iskrena hvala in čestitke vsem, ki s svojim delom vsak dan ohranjate in nadgrajujete najbolj plemenite vrednote zdravstvenega poklica!

S spoštovanjem,
vaša zavarovalnica Generali

