

## Communiqué de presse

Berne, le 21 février 2020

### La KPT et Medi24 lancent un service de chat médical

**La caisse-maladie KPT et le spécialiste de la télémédecine Medi24 proposent « DoctorChat », un nouveau service pour réaliser un premier examen médical. Ce service innovant allie intelligence artificielle et consultation personnelle. Les deux entreprises bernoises facilitent ainsi l'accès à des informations médicales fiables émanant de médecins.**

Contacté facilement un médecin par WhatsApp, Telegram ou par SMS pour obtenir rapidement l'avis d'un professionnel : cette idée encore visionnaire en Suisse est aujourd'hui une réalité pour la clientèle de la KPT. Le service « DoctorChat » d'un genre nouveau offre une assistance médicale rapide, et ce en toute simplicité via les canaux de messagerie les plus courants.

Où qu'ils se trouvent, les assurés de la KPT ont accès à « DoctorChat » 24 h/24, de façon immédiate, simple et gratuite. Après une inscription unique, l'utilisateur peut sélectionner le canal de communication souhaité et soumettre sa question de santé. L'intelligence artificielle se charge ensuite de la transmettre à un vrai médecin. Les professionnels de santé du réseau Medi24 mettent à profit leurs compétences pour répondre rapidement à la question sur le canal choisi. « Ce service s'inscrit dans la droite ligne de l'esprit pionnier de la KPT. Nous avons hâte d'avoir le retour d'expérience de notre clientèle pour continuer à développer notre offre en fonction de leurs besoins », déclare Reto Egloff, CEO de la KPT.

#### Expérience positive à l'étranger

Cet assistant médical numérique ne remplace pas la consultation télémédicale et va moins en profondeur qu'un service téléphonique. Mais il est un complément pertinent à la télémédecine et une meilleure alternative aux recherches hasardeuses sur Internet. Et Lebrecht Gerber, CEO de Medi24, d'ajouter : « En matière de consultation médicale, la numérisation offre également de nouvelles possibilités qui simplifient la vie des patients tout en désengorgeant le système de santé. »

Les expériences menées à l'étranger montrent que ce service innovant permet d'éviter des consultations médicales inutiles. Jusqu'à 70 % des demandes peuvent être réglées lors d'une session de chat. Par ailleurs, les enquêtes révèlent un fort taux d'acceptation au sein de la population. Jusqu'à présent, 96 % des utilisateurs recommanderaient ce service numérique innovant à leurs proches.

La protection des données vis-à-vis de la KPT est évidemment garantie. En effet, la caisse-maladie n'a aucun droit de regard sur les données de santé des utilisateurs.

#### Contact pour les demandes des médias

Beni Meier, responsable Communication d'entreprise  
Tél. 058 310 97 80, [kommunikation@kpt.ch](mailto:kommunikation@kpt.ch)

#### La KPT en bref

Le groupe KPT, dont le siège se situe à Berne, fait partie des dix plus grands assureurs-maladie suisses. Plus de 600 collaborateurs offrent un plus aux quelque 410 000 clientes et clients en matière de conseil personnel et de solutions innovantes.

#### Medi24 en bref

Medi24 est un centre de compétences en télémédecine ayant le statut de cabinet médical suisse. Une équipe interdisciplinaire composée de plus de 130 spécialistes offre une assistance téléphonique 24 h/24 pour les questions médicales survenant dans toutes les situations de la vie.