

## UnitedHealthcare представляет AI-компаньона для улучшения навигации

**Источник:** MedCity News

**Оригинал:** <https://medcitynews.com/2026/03/unitedhealthcare-unveils-ai-companion-to-improve-navigation/>

администрирование здравоохранения

генеративный ИИ

клиентский опыт

медицинское страхование

навигация пациентов

## UnitedHealthcare запустила генеративный ИИ-компаньон Avery для улучшения координации медицинской помощи

Компания UnitedHealthcare в четверг запустила генеративный ИИ-компаньон под названием Avery, который направлен на улучшение координации медицинской помощи для участников программы.

Avery может поддерживать участников в решении различных вопросов, таких как покрытие, личные льготы, запись на прием, расчет стоимости, программы оздоровления, идентификационные карты, льготы на безрецептурные препараты, поиск медицинских специалистов, статус одобрения претензий и объяснение льгот.

Если ИИ-компаньон не может ответить на вопрос участника, он перенаправит участника к специалистам для живого звонка. Avery предоставляет специалисту сводку проблемы, чтобы участникам не приходилось повторять информацию.

## **Новый план: Как Clever Care Health Plan масштабирует опыт участников [Видео]**

MedCity News присутствовал на конференции Vive и беседовал с руководителями, которые поделились своими инсайтами для отрасли здравоохранения.

«Здравоохранение слишком сложное, и люди слишком часто путаются в опыте, который может казаться оторванным и безличным», — сказала Эми Джордан, вице-президент по потребительскому опыту в UnitedHealthcare, в электронном письме. «Мы полны решимости помочь сделать здравоохранение лучше для людей, которые полагаются на нас в получении льгот на здоровье. Avery — один из способов, которым мы пытаемся сделать опыт здравоохранения более похожим на потребительский опыт, который люди получают в других сферах и с другими отраслями, такими как онлайн-розничная торговля».

Новый инструмент доступен примерно для 6,5 миллиона участников в планах, спонсируемых работодателями в UnitedHealthcare, и для 160 000 участников Medicare Advantage. Страховая компания планирует расширить охват до общего числа 20,5 миллиона участников с коммерческим покрытием, Medicare и Medicaid к концу года. Участники могут получить доступ к Avery через приложение UnitedHealthcare или сайт [myuhc.com](https://myuhc.com).

Avery был обучен на основе «большого объема» чатов и звонков между специалистами и участниками, что сформировало шаблон часто задаваемых вопросов, согласно Джордан.

Для оценки успеха Avery компания UnitedHealthcare отслеживает критерии, такие как точность, полнота, как часто участники обращаются за дальнейшей поддержкой и другие. Компания также получает отзывы участников через оценку «палец вверх» или «палец вниз».

## **Beyond Analytics: Как Sellers Dorsey внедряет ценность в политику Medicaid [Видео]**

Как превратить аналитику в реальные результаты политики.

В конечном итоге, при запуске ИИ-компаньона, UnitedHealthcare стремится помочь участникам «легче получать необходимую им медицинскую помощь и поддержку», сказала Джордан.

«Мы хотим использовать потенциал ИИ ответственным образом для улучшения здравоохранения и создания лучшего потребительского опыта. Avery является частью более широких усилий, предпринимаемых в UnitedHealthcare для создания цифровых решений, которые устраняют основные проблемы в системе и делают её лучше для людей», — заявила она.

Avery является частью инвестиций UnitedHealthcare в ИИ в размере 1,6 миллиарда долларов в этом году и одним из более чем 1000 ИИ-инструментов, предлагаемых страховой компанией, согласно Джордан.

Фото: Vertigo3d, Getty Images

---

Перевод выполнен: 28.03.2026 | ai4med.ru

Машинный перевод. Рекомендуем сверять с оригиналом при клиническом использовании.