

和疫情一线的医生聊的越多，就越尊重他们

王维 人物



2020庚子年春节，武汉封城、全国防控，商场歇业、餐厅关门……肆虐的疫情打破了中国人习以为常的普通生活。一批又一批医护人员，从全国各地赶往武汉。

疫情期间，除了政府和医疗机构外，中国互联网公司也都纷纷出手。阿里10亿物资驰援武汉，腾讯向武汉捐款3亿、字节跳动捐赠2亿……互联网公司展现出了强大的资源调度能力，为这场疫情战争贡献物力、财力、运力，通过平台进行公众防疫教育、引导社会秩序，支持着特殊时期的社会生活运转。

2020年的这个春节，可能是很多互联网公司和员工最累的一个春节。因为疫情，很多人放弃假期在家加班——有些是被迫的，也有很多是主动请战的。这些公司和员工这段忙碌的经历，是互联网公司参与社会公共问题治理的又一个缩影。

睡衣客服：接听医生的电话越多，越尊敬他们

大年初三早上7:30，湖南益阳，支付宝客服李鼎准时坐到电脑前，开始一天的工作。这个春节，她带着丈夫回老家过年。但实际上，她跟丈夫一天也说不上几句话。「眼睛一睁穿着睡衣就开始工作，一整天都顾不上洗脸。」因为客服电话内容会涉及到来电用户的隐私，她把自己关在房间内工作。除了喊吃饭，家人也不敢轻易去打扰她。

打电话来的，都是来自武汉各大医院的医生。为了保护一线医护人员，支付宝这天凌晨上线了「医护人员保障金」，被感染的医护人员可以免费申请最高10万元的保障金。打电话来的医生，有些已经不幸被新冠病毒感染，有些则单纯来咨询保障金的规则。

这个春节，支付宝总共有248名客服和李鼎一样，在这个春节加班接听全国医生的咨询电话、处理申请需求。每天早上9点，他们通过在线视频开会安排一整天的工作。平均每位客服一天要接50多个来电。第一天，收到了40多位感染的医护人员的保障金申请。



李鼎所在客服团队的每日线上例会，视频显示名字为阿里花名

武汉大学中南医院急救中心病房主任赵医生，27号那天给支付宝客服打了电话，是李鼎的同事陈爽接到的。陈爽是湖北孝感人，因为武汉封城这个春节没能回家，留在杭州工作。

早在1月10日，赵医生所在的中南医院急救中心就被抽用为发热病房，病情严重的发烧病人都要在急救中心观察三天，进行核酸检测确认是否感染新型肺炎。赵医生和同事开始了连轴转的工作，急救中心一直是满床的状态。

赵医生军医出生，参加过2003年SARS和2008年的汶川地震救援。经历过大风大浪的他被陈爽称为「硬汉医生」，因为即使发现自己被感染后赵医生也非常淡定。为了不占用医院床位，他选择回家隔离治疗。在家隔离的日子他也不愿意闲着，在医院网站上在线问诊，20小时接诊了200个病人。



穿着防护服的赵医生（中间）和同事们

「协和医院有位被感染的医生来申请保障金的时候，建议我们把保障金额度降低一些，怕我们的负担太重。接医生的电话越多，就会越尊敬他们。」很多医生康复后会选择回到医院继续战斗。作为湖北人，陈爽有几次都差点在接医生电话的时候哭出来。

「我们能做些什么？」

李鼎和陈爽老板，支付宝保险事业群的总裁尹铭，从大年初一晚上就开始忙碌了起来。这一天，是武汉封城第三天。浙江、四川、山东、湖南等省份组织医疗队，驰援武汉。全国30个省（区、市）宣布启动重大突发公共卫生事件一级响应。全国疫情形势陡然严峻。

「我们能做些什么？」大年初一晚上，家在上海的尹铭在他的团队工作群里问。他们最先想到的是医疗险启动新冠肺炎快速理赔，协调合作的保险公司打开绿色理赔通道。但早在1月21日，国家医保局就宣布为新冠肺炎患者采取特殊报销政策，也就是新冠肺炎患者医疗费基本由国家医保承担。按照医疗险行业规则，由国家兜底的疾病治疗，医疗险无法进行重复理赔。

「现在风险最高、最需要保障的是一线的医护群体。」支付宝保险平台产品总监梁越平在浙江东阳参与群里的讨论。在他看来，医护人员是抗击疫情的主力军，他们需要更多保障的防护来减轻后顾之忧。

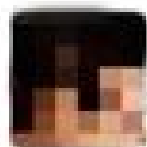
「免费给医护人员提供保障」的产品方向得到了很多同事的支持。而一位医生在朋友圈的呼吁让他们更坚定了这个想法。

5:37

4G

完成

详情



医生

他们不是英雄，只是普通人，其中一位是我同事老公，孩子才刚刚一周岁。哪个保险公司或者企业或者相关部门能不能给上前线的医务工作者一份保险以防不测。愿他们都平安归来🙏



下午 2:34

..



大夫这个提议靠谱！

下午 4:49

大年初二下午13点，在经过初步的方案论证之后，项目正式立项。支付宝保险事业群的技术、产品、运营、UED(用户体验设计)、法务和财务，一共50人左右的虚拟团队，在全国各地瞬间到位。

但产品要落地，一堆技术性问题也迎面而来：

新冠肺炎传染源还未确定，这种突发疫情如何做精算？2003年的SARS的发病率、死亡率能作为参考吗？

一线医生护士都在忙于抗击疫情，如何简化他们领取保障、申请保障金的流程和步骤？

保障金是免费捐赠给医生，没有准确精算的话，如何预估可能产生的资金预算？

.....

资深数据专家徐海军当时人在杭州。他分析了2003年SARS的统计数据：全国确诊感染人数5327例，死亡349例，其中医护人员感染近1000例，殉职约100人。而1月27日这天，新冠肺炎当时的全国确诊人数为1975例，被感染医护人员为15人。

「我们不知道这次疫情会不会比SARS严重，会严重多少倍。这种情况下，精算手段基本失效。」支付宝的资深财务专家胡铮透露，团队最后只能「盲拍」一个预算数字，如果发放完了再补充申请。

为了节省医护人员的操作成本，产品经理许卫杰提出了最简化领取和「无接触理赔」的产品方案。医生只需在支付宝里点击确认领取，支付宝的实名体系自动登记、核实领取人身份信息。保障金申请的所有环节可在支付宝内完成，无需提交纸质资料，更无需接触支付宝的工作人员。

当许卫杰在湖州设计产品方案，徐海军在杭州分析数据的时候，支付宝的视觉设计师金晶在湖南邵阳的家里设计产品页面。「一般情况下，交互都是在需求确认后开始做，而视觉则是在交互确认后开干的。这次是一边定需求一边定交互，视觉也同步开始设计。」

感谢与质疑

保险产品的链条比较长，一般一个有影响力的保险产品，从立项、评估、精算、理赔服务和风控体系搭建，至少需要半个月或一个月的时间。而支付宝的医护人员保障项目，从立项到上线仅用了13个小时。

13个小时后，大年初三的凌晨2点，产品发布上线了。早上10点多，消息在医生圈子里传开。1个小时，1万人领取；4个小时，10万人领取。许卫杰看着后台直线上升的领取人数，知道这个产品「成了」。

申请保障金、咨询、感谢的电话也涌进了支付宝的客服热线。河南省信阳市潢川县人民医院重症监护室的张医生，传来了一张他在病房工作的照片，并且留言道：「在一线，很苦，很累。谢谢你们在我们医护人员最艰难困苦的战斗中，为我们提供的一份保障。」



张医生给支付宝客服发来的工作照

国家卫健委的数据显示，2019年我国执业医师、注册护士人数为770万人。但是，本次在一线参与疫情防护的医护人员暂未有统计数据。

三天后，在支付宝上领取保障的医护人员数量超过了100万。「希望每一位医护人员都能平安回到家人身边，永远用不上这份保障。」产品上线后，尹铭在社交平台上发了这么一段话。

质疑的声音也出现了。由于本次疫情主要采取定点集中收治，所以医护人员保障只免费赠送给全国二级以上公立医院的医护人员。「难道我们基层医护人员不配拥有这份保障吗？」微博上，一位来自上海社区卫生服务中心的医生发出了这样的质疑。也有不少网友希望将村镇医院医护人员、技师等纳入保障范围。也有热心媒体发出倡议：接下来将进入春运返程高峰，支付宝能不能把高铁工作人员、边境检疫人员也纳入保障？



也有医护人员的家属不能理解这个产品，在朋友圈情绪激动。



在此次新冠的流行中，我只想我的爱人能平安回家，我的父母孩子，我的侄女，我的弟弟弟媳，还有我即将来世的侄子都平平安安的，阿里巴巴，可以吗？除此之外，我什么都不要，更不要你的狗屁10万，60万！给我滚出我的视线，可以吗！？



8分钟前

严峻的疫情形势下，这些声音让项目组的人清醒地认识到，一个项目，一个公司的能力是有限的。他们只能量力而行，优先保障风险最高、最需要保障的群体。

更大的挑战在于，截至2月5日，全国新冠肺炎确诊病例28018例，已经是2003年SARS的5倍，也远超项目组当初的预测。并且，疫情拐点还未出现。

支付宝这个团队的故事，只是这个春节里很多互联网公司团队的一个缩影。在各地采购医疗物资的阿里员工、为武汉医院做饭送饭的盒马厨师，义务接送医生护士上下班的滴滴司机，坚持送餐的外卖小哥.....他们都在为疫情而忙碌奔走，在这场疫情的洪流里做着自己的努力。也因为他们的努力，人们被疫情打破的生活多了一些便利和安全感。

期待疫情早日结束。

没看够？

长按二维码关注《人物》微信公号

更多精彩的故事在等着你

