

REISENDE UND EXPATRIATES – Häufig gestellte Fragen

Ihr Unternehmen arbeitet mit International SOS zusammen, um Sie mit medizinischer und sicherheitstechnischer Hilfestellung und Assistance vor, während und nach Ihren Auslandseinsätzen zu unterstützen. Zur Reisevorbereitung empfehlen wir Ihnen dringend, unsere Länderberichte durchzulesen. Wenn Sie detailliertere Informationen wünschen oder spezifische Fragen zu Ihrer Gesundheit und Sicherheit haben, rufen Sie bitte vor der Reise im Assistance Center von International SOS an. Während Sie sich im Ausland befinden, stehen Ihnen die Dienstleistungen sowohl für Routinefragen, als auch in Notfällen zur Verfügung, z. B.:

- Wenn Sie medizinischen Rat zu Impfungen und Tipps zur Reisesicherheit im Reiseziel benötigen
- Wenn Sie sich erkälten oder sich verletzen
- Wenn Sie in einen Verkehrsunfall verwickelt werden oder wenn Sie sich Sorgen um Ihre Sicherheit machen

Sprechen Sie noch heute mit der für das International SOS Programm zuständigen Person im Unternehmen und klären Sie, welche Dienstleistungen Ihnen im Rahmen der Mitgliedschaft zur Verfügung stehen.

F: Wer ist International SOS?

International SOS ist der weltweit führende Anbieter für Gesundheitsversorgung, medizinische Beratung und Reisesicherheitsdienste. Unser globales Netzwerk aus über 850 Niederlassungen in 92 Ländern, 27 Assistance Centern und 56 ambulanten Kliniken betreut Geschäftsreisende und Expatriates bei Krankheiten, Unfällen, zivilen Unruhen oder sonstigen Vorfällen im Ausland. Mehr als 11.000 Mitarbeiter, darunter 1.400 Ärzte, 200 Sicherheitsexperten und zahlreiche Experten vor Ort, arbeiten Tag und Nacht für die Sicherheit unserer Kunden. Die von uns entwickelten Präventions- und Notfallprogramme gewährleisten die medizinische Versorgung nach höchsten internationalen Standards für Firmenkunden, Regierungen, Nichtregierungsorganisationen und Verbände.

F: Was ist ein Assistance Center?

Unsere Assistance Center sind 365/24/7 Call Center, die mit Ärzten und Krankenschwestern, Sicherheitsexperten, multilinguale Koordinatoren und logistischem Personal besetzt sind. **Wir können schnell auf jede Art von Anruf reagieren, seien es Routine- oder Notfallanrufe.**

F: Wann soll ich einen Assistance Center anrufen?

Sie können International SOS zu einer einfachen medizinischen oder sicherheitsbezogenen Frage oder im Notfall kontaktieren. Als Mitglied haben Sie 24-Stunden Zugang zu unseren Experten und Assistance-Dienstleistungen.

Beratung und Assistance vor der Reise:

- Konsultieren Sie online unsere Länderberichte, um sich über medizinische und Reisesicherheitsrisiken im Zielland zu informieren.
- Rufen Sie im Assistance Center an, um spezifische medizinische oder Sicherheitsbedenken zu klären (z. B. Welche Impfungen benötige ich? Wie ist die Sicherheitslage in einem bestimmten Stadtviertel?).
- Abonnieren Sie medizinische/ Reise- und/oder Sicherheits-E-Mail Alerts über Ihre International SOS Webseite.

Rat und Assistance während Ihres Auslandseinsatzes:

- Rufen Sie im Assistance Center an, wenn Sie Bedenken zur medizinischen bzw. Sicherheitslage haben, oder wenn ein Notfall eintritt.
- Rufen Sie im Assistance Center an, wenn Sie einen medizinischen Service benötigen, wie z. B. einen Arzt, ein Krankenhaus oder einen Zahnarzt.
- International SOS kann für Sie eine Einlieferung ins Krankenhaus organisieren und sich im Namen Ihres Unternehmens oder Versicherers um die anfallenden Kosten kümmern.

Im Notfall:

- Rufen Sie unverzüglich im Assistance Center an.
- Wir stehen Ihnen sofort mit Rat zur Seite und leiten umgehend weitere Maßnahmen ein.
- Wir koordinieren medizinische Notfallversorgung oder Sicherheitsunterstützung.
-

Rat und Unterstützung nach der Rückkehr

- Rufen Sie im Assistance Center an, wenn Sie sich unwohl fühlen.
- Wir geben Ihnen sofort Rat und Empfehlungen.
- International SOS kann eine Nachversorgung organisieren oder wenn nötig eine Krankenhauseinlieferung.

F: Wie kann ich ein Assistance Center erreichen?

1. Rufen Sie 24/7 im Frankfurter (+49 6102 3588 100) oder in jedem anderen der 27 weltweiten Assistance Center an.
2. Rufen Sie über die International SOS Assistance App in einem Assistance Center an, das für Sie am nächsten liegt.

F: Gibt es hilfreiche Information zur Reisevorbereitung?

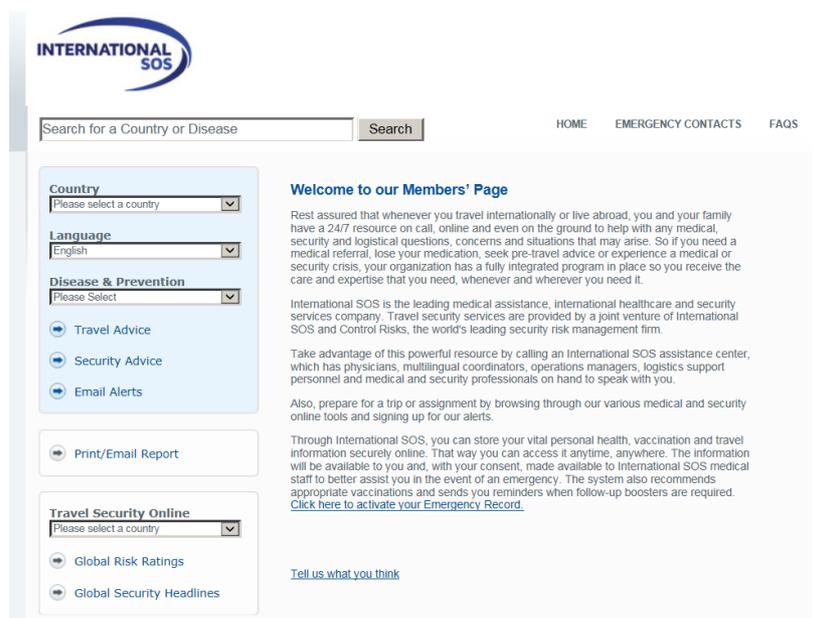
Zusätzlich zum Anruf im Assistance Center für jegliche Fragen zur Reise, können Sie sich mit Ihrer Mitgliedsnummer auf www.internationalsos.com einloggen, um die Länderberichte als auch die medizinischen und Sicherheitsberichte zurate zu ziehen und um Alerts zu abonnieren. Die Webseite wird immer aktuell gehaltene Website und enthält folgende Informationen: Hinweise zu Impfungen, Reisepass- und Visavorschriften, Qualität des Gesundheitswesens, Ratschläge zu vor Ort verbreiteten Krankheiten, Verkehrssicherheits-Informationen, Hygiene (Qualität von Nahrung und Wasser), Kultur und Bräuche, Währung, Wetter und Tipps zur Kleidung, Adapter und personenbezogene Sicherheitshinweise. Je gründlicher Sie für Ihren Auslandseinsatz vorbereitet sind, desto besser können Sie potentielle Risiken mindern.

F: Gibt es Ressourcen im Internet, die ich nutzen kann?

Die Webseite, die Sie über die International SOS Homepage aufrufen können, gibt Ihnen detaillierte Informationen zu medizinischen und Gesundheitsthemen. Diese reichen von ambulanten Kliniken, lokalen medizinischen Einrichtungen, Hinweisen zu Impfungen, Ratschlägen zu verbreiteten Krankheiten und spezifischen Vorkehrmaßnahmen zu Ihrem Reiseziel. Der Travel Security Teil bietet aktuelle Informationen für Geschäftsreisende zu verschiedenen Belangen: Bedrohungen der Reisesicherheit, kurzfristige Reisebehinderungen, als auch die Orientierung vor Ort, eigene Sicherheit, Adressen der Botschaften und eine Reihe von nützlichen Überlegungen, was Ihr Reiseziel anbelangt.

So abonnieren Sie E-Mail-Alerts:

- Loggen Sie sich unter www.internationalsos.com ein.
- Geben Sie Ihre Mitgliedsnummer ein und klicken Sie auf „Log In“.
- Klicken Sie in der linken Bedienleiste auf E-Mail-Alerts (siehe Abbildung).
- Registrieren Sie sich für die Alerts, die sie benötigen.



Laden Sie auch die Assistance App vor Reiseantritt unter <http://app.internationalsos.com> herunter. Die App ermöglicht Ihnen einen einfachen Zugang zu den Leistungen im Rahmen Ihrer Mitgliedschaft. Sie erhalten die neuesten Meldungen zu Medizin und Sicherheit, wo auch immer Sie sind. Ferner können Sie sich mit nur einem Klick mit dem nächstgelegenen Assistance Center verbinden lassen. So stehen Sie immer mit uns in Verbindung und bleiben informiert, wenn Sie unterwegs sind.

F: Muss ich für die Nutzung meiner Mitgliedschaft zahlen?

Als Mitglied sind unsere Dienstleistungen für Sie kostenfrei. Ihr Unternehmen vertraut auf die Expertise und Erfahrung von International SOS.

F: Muss ich meine Mitgliedschaft aktivieren?

Nein, Ihre Mitgliedschaft ist bereits aktiv. Tragen Sie Ihre Mitgliedskarte einfach immer in Ihrer Geldbörse, wenn sie verreisen. Sollten Sie Unterstützung benötigen, rufen Sie eine der Assistance Center Nummern an, die auf der Rückseite der Karte aufgelistet sind.

F: Was passiert, wenn ich einen medizinischen Rat oder eine Überweisung an einen Arzt oder Zahnarzt benötige?

Sollten Sie jegliche gesundheitliche Bedenken haben, sollte Ihr erster Kontakt unser Assistance Center sein. Unser mehrsprachiges medizinisches Personal wird Ihre Bedenken ernst nehmen und Ihnen mit Rat zur Seite stehen und Sie, wenn nötig, an einen geeigneten lokalen Gesundheitsanbieter für eine Behandlung verweisen. Wir können Ihnen ebenfalls bei einem Termin im nächsten medizinischen Kompetenzzentrum behilflich sein. International SOS betreibt auch eigene, ambulante Kliniken nach internationalen Standards auf der ganzen Welt. Jede unserer Kliniken bietet medizinische Grundversorgung, Diagnostik und 24/7 Notversorgung. Zusätzlich haben einige ambulante Kliniken Apotheken nach internationalem Standard und Labordienstleistungen. Viele bieten ferner Röntgen- und Ultraschalluntersuchungen, Zahnmedizin, Physiotherapie und Beratung. Wann immer möglich, rufen Sie bitte im nächsten Assistance Center an, bevor Sie eine International SOS Klinik aufsuchen. Die Kollegen im Assistance Center können vorab einen medizinischen Rat erteilen und Sie über die Zugangsvoraussetzungen der ambulanten Klinik informieren.

F: Was passiert wenn ich in ein Krankenhaus eingewiesen werde?

Rufen Sie so schnell wie möglich International SOS an oder beauftragen Sie jemanden uns zu kontaktieren. International SOS wird sofort Ihre medizinische Versorgung überprüfen und festlegen, welche Maßnahmen getroffen werden müssen, um Sicherheit und Genesung sicherzustellen.

F: Was passiert, wenn ich Medikamente oder medizinische Geräte benötige?

Wenn Ihnen Ihre Medizin, Erste-Hilfe-Ausrüstung oder ein anderes medizinisches Zubehör ausgegangen oder verloren gegangen ist, können wir Ihnen bei der Wiederbeschaffung behilflich sein, in Einklang mit lokalen und internationalen Bestimmungen. In einigen Fällen liefern wir Ihnen Ihr Medikament, in anderen besorgen wir Ihnen ein verschreibungspflichtiges Rezept Ihres Hausarztes oder eines Mediziners vor Ort..

F: Was, wenn lokale medizinische Einrichtungen nicht angemessen sind?

Wenn Sie sich in einer Gegend befinden, wo keine angemessene medizinische Einrichtung vorhanden ist, wird International SOS um eine Genehmigung Ihres Unternehmens bitten, um Sie in eine Einrichtung zu verlegen, die in der Lage ist, Ihnen die nötige Pflege zukommen zu lassen. Ein Mediziner überwacht den Transport und wenn nötig, wird Sie ein medizinischer Spezialist oder ein/e Krankenpfleger/in begleiten. Ein kommerzieller Flug oder eine Sanitätsflugzeug werden, wenn erforderlich, eingesetzt.

F: Was passiert, wenn ich zwar aus dem Krankenhaus entlassen werde, aber immer noch Hilfe benötige?

Sobald sich Ihre Lage stabilisiert hat und International SOS zum Entschluss gekommen ist, dass es ratsam ist, Sie nach Hause oder in eine Einrichtung nahe Ihres festen Wohnsitzes zu bringen, wird International SOS eine Genehmigung Ihres Unternehmens einholen, um eine Repatriierung unter medizinischer Aufsicht zu organisieren.

F: Mit welchen weiteren Reise-Assistance-Dienstleistungen hilft International SOS seinen Mitgliedern?

International SOS unterstützt Sie bei der Wiederbeschaffung wichtiger Reisedokumente (z. B. Reisepass, Kreditkarte, etc.). Wenn Planänderungen bevorstehen, können wir Sie beraten, wie Sie Ihr Visum verlängern oder weitere Impfungen erhalten. International SOS kann Sie an einen Anwalt oder Dolmetscher verweisen, Ihnen dabei behilflich sein, verlorene Tickets zu ersetzen und, wenn es Ihr Unternehmen genehmigt, können wir im Notfall Geld verauslagen. Für die alltägliche Reiseorganisation, wenden Sie sich jedoch bitte an Ihr unternehmensinternes Travel Management.