

## VIAJEROS Y EXPATRIADOS - Preguntas Frecuentes

Su empresa se ha asociado con International SOS para ofrecerle asesoramiento y asistencia médica y de seguridad antes, durante y después de desplazamientos al extranjero. Antes de viajar, es altamente recomendable que lea nuestra guía on line sobre el país de destino.

Si necesita información más detallada o si tiene preguntas específicas acerca de su salud y seguridad personal, llame a la Central de Asistencia de International SOS antes de su viaje. Mientras esté fuera de su hogar, los servicios cubrirán tanto las necesidades de asistencia cotidiana, así como cualquier necesidad de asistencia de emergencia, incluyendo, pero no limitándose a:

- Asesoramiento médico sobre vacunas y consejos de seguridad sobre el viaje antes de viajar al extranjero
- Si contrae un resfriado o sufre un corte leve
- Si resulta herido en un accidente de tráfico, o tiene dudas sobre su seguridad

Hable con el director del programa de su compañía hoy mismo para saber más sobre lo que tiene a su disposición bajo el Programa Membership.

### Q. ¿Quién es International SOS?

International SOS es la compañía líder mundial en servicios médicos y de seguridad en viaje. Nos preocupamos por nuestros clientes en todo el mundo, en más de 850 ubicaciones en 92 países. Nuestra experiencia es única: más de

11.000 empleados liderados por 1.400 médicos y 200 especialistas en seguridad. Nuestros equipos trabajan día y noche para proteger a nuestros clientes. Somos pioneros en una serie de programas de prevención reforzados por nuestra experiencia en cada país. Ofrecemos asistencia de emergencia sin igual, cubriendo enfermedades graves, accidentes o durante disturbios civiles. Nos apasiona ayudar a los clientes a proteger a sus empleados y colaboradores. Nuestros clientes multinacionales corporativos, gobiernos y ONG's pueden reducir los riesgos a los que se enfrentan sus empleados / colaboradores que trabajan a distancia o en el extranjero.

### Q. ¿Qué es un Centro de Asistencia?

Nuestras Centrales de Asistencia son centros de recepción de llamadas que funcionan las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, atendidos por médicos y enfermeros, expertos en seguridad, coordinadores multilingües y personal de apoyo logístico. **Podemos responder con rapidez a cualquier tipo de petición de asistencia o en caso de emergencia.**

### Q. ¿Cuándo he de llamar a una Centro de Asistencia?

Puede llamar a International SOS para consultar una cuestión médica o de seguridad o en caso de emergencia. Como cliente recibirá asesoramiento y asistencia experta las 24 horas del día.

#### Asesoramiento y asistencia previos al viaje:

- Consulte las guías médicas y de seguridad en viaje de cada país on line según su destino
- Llame a una Central de Asistencia para preguntar acerca de cualquier problema específico ya sea por motivo médico o de seguridad (es decir, ¿qué vacunas necesito? ¿Es segura la parte Este de la ciudad?)
- Suscríbase para recibir emails médicos, sobre viaje y / o alertas de riesgo a través de la página web de International SOS.

#### Asesoramiento y asistencia mientras está de viaje:

- Llame a una Central de Asistencia si tiene cualquier inquietud médica o de seguridad en viaje, ya sea rutinaria o de emergencia.
- Llame a una Central de Asistencia si necesita encontrar un servicio médico, como por ejemplo, un doctor, una clínica o dentista.

International SOS puede encargarse de gestionar los ingresos hospitalarios y ocuparse de los gastos médicos en nombre de su compañía o aseguradora

#### Cómo actuar en caso de emergencia

- Llame a la Central de Asistencia inmediatamente.
- Le proporcionaremos asesoramiento inmediato y empezaremos a hacer los arreglos necesarios.
- Coordinaremos la atención médica de emergencia o el apoyo de seguridad.

#### Asesoramiento y asistencia posterior al viaje:

- Llame a una Central de Asistencia si siente malestar.
- Le proporcionaremos asesoramiento y recomendaciones inmediatas.
- International SOS puede asistirle con la organización de la atención de seguimiento o del ingreso hospitalario si así se requiere.

#### **Q. ¿Cómo he de ponerme en contacto con una Central de Asistencia?**

1. Llame a la Central de Asistencia 24/7 al + 33 155 633 155 (París) o +44 (0) 208 762 8008 (Londres) o a alguno de las otras 27 Centrales de Asistencia.
2. Llame a la Central de Asistencia más cercana de la aplicación móvil de International SOS.

#### **Q. ¿Hay alguna información útil previa al viaje disponible?**

Además de llamar a la Central de Asistencia para cualquier pregunta previa al viaje que pueda tener, como se le recomienda encarecidamente, puede iniciar sesión con su número de membership (número de contrato) en [www.internationalsos.com](http://www.internationalsos.com) para ver on line la guía de países e informes médicos y de seguridad, y registrarse para recibir alertas por correo electrónico. Los clientes pueden acceder a esta completa y actualizada web que proporciona información esencial: requisitos de vacunación, requisitos de pasaporte y visado, calidad de la atención médica, asesoramiento sobre enfermedades prevalentes, información personal y de seguridad de conducción, higiene: la calidad de los alimentos y del agua, la cultura y las costumbres, la moneda, el clima y qué ropa llevar, la compatibilidad de los artículos eléctricos y consejos de seguridad personal. Cuanto mejor preparado esté para su viaje, más puede reducir los posibles riesgos.

#### **Q. ¿Existen recursos on line a los que puede acceder?**

Se accede a través de la página de inicio de International SOS; la página web proporciona información detallada que cubre todos los temas médicos y de salud. Estos incluyen: clínicas, centros médicos locales, requisitos de vacunación, asesoramiento sobre enfermedades prevalentes y precauciones especiales con respecto a su destino.

La sección de seguridad en viaje proporciona asesoramiento e información actualizada para el viajero de negocios en una variedad de temas. Estos incluyen amenazas de seguridad en viaje y alteraciones en los transportes a corto plazo, cómo moverse, mantenerse a salvo, los datos de contacto de la embajada y una serie de consideraciones prácticas con respecto a su destino.

Para suscribirse a las alertas por email:

- Inicie sesión en [www.internationalsos.com](http://www.internationalsos.com)
- Introduzca su número de membership (número de contrato) y a continuación, haga clic sobre el botón para acceder.
- Clic sobre "Email Alerts" (vea la foto)
- Regístrese para alertas según se requiera

Descargue también la aplicación de International SOS antes de viajar a través de <http://app.internationalsos.com>. La App le permite acceder a su Programa Membership con facilidad y leer nuestro asesoramiento médico y de seguridad actualizado en cualquier lugar. También le permite mediante un solo clic llamar a su Central de Asistencia más cercana para que pueda mantenerse en contacto con nosotros e informado en cualquier lugar.

#### **Q. ¿He de pagar para usar mi programa membership?**

Como cliente, nuestros servicios están incluidos. Su organización ha depositado su confianza en la capacidad y experiencia de International SOS en todo el mundo.

#### **Q. ¿He de activar mi Programa Membership?**

No, su Programa Membership ya está activo. Basta con llevar la tarjeta en su cartera en todo momento durante los viajes.

Siempre que necesite asistencia, póngase en contacto con una de nuestras Centrales de Asistencia a través de los números que figuran en el reverso de la tarjeta.

#### **Q. ¿Qué he de hacer si necesito asesoramiento médico o si he de ser derivado a un doctor o dentista?**

Si usted tiene alguna preocupación médica, leve o grave, su primer contacto debe ser nuestra Central de Asistencia. Nuestro personal médico multilingüe escuchará sus inquietudes y ofrecerá asesoramiento y, si es necesario, le dirigirá al proveedor de atención médica local apropiado para el tratamiento. También podemos ayudarle a programar una cita en el centro de excelencia médica más cercano. International SOS también dispone en propiedad de clínicas estándar internacionales en todo el mundo. Cada clínica ofrece atención primaria, diagnóstico y atención de emergencia 24/7. Además, muchas clínicas tienen farmacias estándar internacionales, servicios de laboratorio y servicios de diagnóstico. Muchas también están equipadas para ofrecer rayos X y pruebas de ultrasonido, odontología, fisioterapia y terapia. Siempre que sea posible, por favor llame a su Central de Asistencia más cercana antes de visitar una clínica de International SOS. Pueden proporcionarle asesoramiento médico inicial y le informarán de los requisitos de acceso a las clínicas.

#### **Q. ¿Qué he de hacer si estoy hospitalizado?**

Llame a International SOS tan pronto como le sea posible o que alguien lo haga en su nombre. International SOS tomará inmediatamente las medidas necesarias para evaluar la atención que está recibiendo y determinar qué acciones se deben tomar para garantizar que su recuperación sea segura y rápida.

#### **Q. ¿Qué he de hacer si necesito medicamentos o equipo de primeros auxilios?**

Si ha perdido o se queda sin medicamentos, equipos de primeros auxilios y otros suministros, podemos ayudarle a reemplazarlos (de acuerdo con las regulaciones locales e internacionales). En algunos casos enviamos suministros, nos encargamos de obtener una receta de su médico en casa, o si se requiere, gestionamos una receta de un médico local.

**Q. ¿Qué pasa si las instalaciones médicas no son adecuadas?**

Si está hospitalizado en un lugar donde no estén disponibles instalaciones médicas adecuadas, International SOS obtendrá la aprobación de su compañía para trasladarle a un centro médico capaz de proporcionar los cuidados necesarios. Un médico supervisará estos movimientos, y cuando sea necesario, un especialista médico o enfermero le acompañará durante el transporte. Se utilizará un vuelo comercial o una ambulancia aérea cuando sea necesario.

**Q. ¿Qué pasa cuando se me da de alta en el hospital y todavía necesito ayuda?**

Cuando se encuentre estable e International SOS determine que es médicamente recomendable llevarle a casa o a un centro cercano a su residencia permanente, International SOS nuevamente obtendrá la aprobación de su compañía y organizará la repatriación bajo supervisión médica.

**Q. ¿Con qué otros servicios de asistencia al viajero pueden ayudar a los clientes?**

International SOS le ayuda con la recuperación de documentos de viaje importantes (por ejemplo, pasaportes, tarjetas de crédito). Si se produce un cambio en los planes, podemos aconsejarle sobre la manera de extender su visado o conseguir nuevas vacunas. International SOS puede derivarle a un abogado o intérprete, ayudar a reemplazar los billetes perdidos, y si su empresa lo autoriza, también puede proporcionar adelantos de efectivo para emergencias. Sin embargo, para la organización de viajes habituales, por favor utilice la agencia de viajes de su empresa.