

Reizigers en Expats - Veel gestelde vragen

Uw bedrijf is een partner geworden van International SOS, om u te voorzien van advies en assistentie op het gebied van gezondheid en veiligheid voor, tijdens en na een opdracht in het buitenland. Voor uw reis is het sterk aanbevolen om onze online landen gids voor uw reisbestemming te bekijken. Wanneer u meer informatie nodig heeft of wanneer u specifieke vragen over uw persoonlijke gezondheid en veiligheid heeft, kunt u voordat u op reis gaat, contact opnemen met het International SOS Assistance Centre. Eenmaal op reis, kunnen onze diensten u assisteren bij alledaagse vragen en problemen maar ook in geval van nood. Het zou bijvoorbeeld kunnen gaan om, maar niet voorbehouden tot:

- Medisch advies over vaccinaties en tips voor een veilige reis voordat u op reis gaat.
- Wanneer u last krijgt van een verkoudheid of wanneer u zich gesneden heeft.
- Wanneer u verwondingen hebt opgelopen bij een auto ongeluk of zorgen heeft over uw veiligheid.

Spreek met de *mobilitymanager* van uw bedrijf om meer te weten te komen over wat er mogelijk is met uw lidmaatschap.

Q. Wie is International SOS?

International SOS is 's werelds meest vooraanstaande bedrijf met diensten op het gebied van gezondheid en veiligheid op reis. *Over de hele wereld zorgen wij, met meer dan 850 locaties in 92 landen, voor onze klanten.* Onze deskundigheid is uniek: meer dan 11.000 werknemers worden begeleid door 1.400 artsen en 200 security specialists. De teams werken dag en nacht om onze members te beschermen. We zijn een pionier op het gebied van preventieve programma's versterkt door onze deskundigheid ter plaatse. We leveren ongeëvenaarde spoed assistentie tijdens levensbedreigende ziekte, een ongeluk of burgerlijke onrust. We zijn gepassioneerd in het helpen van onze klanten bij het in de praktijk brengen van de Duty of Care. Met ons, kunnen *internationaal opererende zakelijke klanten*, overheden en Non-profit organisaties de risico's voor de mensen die voor hen in het buitenland werken, beperken.

International SOS is 's werelds toonaangevende bedrijf op het gebied van medische en travel security risk services. Wij zorgen voor klanten over de hele wereld, van meer dan 850 locaties in 92 landen. Onze expertise is uniek: meer dan 11.000 medewerkers worden geleid door 1.400 artsen en 200 beveiligingsspecialisten. Teams werken dag en nacht om onze leden te beschermen. We pionieren met een reeks preventieve programma's die worden versterkt door onze expertise in het land. We leveren ongeëvenaarde noodhulp tijdens kritieke ziekte, ongeval of burgerlijke onrust. We zijn gepassioneerd om cliënten te helpen hun zorgplicht in de praktijk te brengen. Bij ons kunnen multinationale zakelijke klanten, overheden en ngo's risico's beperken voor hun mensen die op afstand of in het buitenland werken.

Q. Wat is een Assistance Centre?

Onze Assistantance Centres zijn callcenters waar doktoren en verpleegkundigen, veiligheidsexperts, meertalige coördinatoren en logistiek ondersteunend personeel 24/7/365 voor u klaar staan. **We kunnen snel reageren op elk type oproep, van routine assistentie tot een spoedgeval.**

Q. Wanneer moet ik een Assistance Centre bellen?

U kunt International SOS bellen met een simpele vraag over uw gezondheid of veiligheid *in geval van speed of in minder acute situaties*. Als lid krijgt u 24-uurs deskundig advies en assistentie.

Advies en assistentie voor de reis:

- Raadpleeg de Country Medical Guides en Travel Security Online van uw bestemming.
- Bel een Assistance Centre voor specifieke vragen met betrekking tot uw gezondheid en veiligheid (bijv. 'Welke vaccinaties heb ik nodig?', 'Is het veilig in het oostelijke deel van de stad?').
- Abonneer u op medische, reis en/of risico e-mail alerts via uw International SOS online website.

Advies en assistentie wanneer u onderweg bent:

- Bel een Assistance Centre wanneer u zorgen heeft over uw gezondheid en/of veiligheid in geval van routine of een noodgeval.
- Bel een Assistance Centre wanneer u een medische service nodig heeft van bijvoorbeeld een dokter, een kliniek of een tandarts.
- International SOS kan een ziekenhuisopname regelen en zorgt voor de medische uitgaven namens uw bedrijf of uw verzekeraar.

Reageren in een spoedgeval:

- Bel direct een Assistance Centre
- Wij bieden u meteen advies en zullen dan starten met de nodige regelingen
- We zullen medische noodhulp of veiligheidsondersteuning coördineren

Advies en assistentie na de reis:

- Bel een Assistance Centre wanneer u zich niet lekker voelt
- Wij zullen onmiddellijk advies en aanbevelingen geven
- International SOS kan bijstaan met het regelen van nazorg of ziekenhuis opname (indien nodig)

Q. Hoe kan ik een Assistance Centre contacteren?

1. Bel het Assistance Centre 24/7 op +33155633155 (Parijs) of +44(0)2087628008 (Londen) of een van de andere 26 Assistance Centres.
2. Bel een Assistance Centre die voor u nabij gelegen is, via de mobiele app van International SOS

Q. Is er ergens handige informatie voor vertrek beschikbaar?

Naast het bellen van het Assistance Centre voor vragen die u mogelijk heeft voor vertrek kunt u inloggen met uw lidmaatschapnummer op www.internationalsos.com om de landgids en online medische en veiligheidsrapporten te bekijken. Ook kunt u zich op deze website

aanmelden voor de email alerts. Leden kunnen de uitgebreide en actuele website met informatie raadplegen betreffende: vaccinatie, paspoort en visa vereisten, de kwaliteit van de gezondheidszorg, advies over heersende ziekten, persoonlijke informatie en informatie over rijveiligheid, de hygiëne (kwaliteit van voeding en water), cultuur en gewoonten, de valuta, het weer en welke kleren mee te nemen, de compatibiliteit van elektrische apparaten en persoonlijk veiligheidsadvies.

Hoe beter voorbereid u op reis gaat, des te meer u de mogelijke risico's kunt verlichten.

Q. Zijn er online bronnen die ik kan raadplegen?

Wanneer u toegang heeft gekregen via de International SOS startpagina, is de website voorzien van uitgebreide informatie over alle kwesties op het gebied van uw gezondheid en de gezondheidszorg. Deze informatie reikt van de lokale medische faciliteiten en vaccinatie vereisten tot advies over heersende ziekten en speciale voorzorgsmaatregelen betreffende uw bestemming.

Het Tavel Security onderdeel biedt de zakenreiziger actueel advies en informatie over een reeks van kwesties. Deze bevat veiligheidsbedreigingen en *korte termijn reisverstoring*, hoe overal veilig te geraken, de ambassade contact gegevens en een reeks van praktische overwegingen met betrekking tot uw bestemming.

Om u aan te melden voor de email alerts:

- Logt u in op www.internationalsos.com
- Voert u uw ledenkaartnummer in en klikt u op het pijltje om naar de site te gaan
- Klikt u vervolgens op "Email Alerts" (zie de afbeelding)
- Meldt u aan voor de gewenste alerts

Download daarnaast ook de International SOS app voorafgaand aan uw reis via <http://app.internationalsos.com>. De app geeft u gemakkelijk toegang tot uw lidmaatschap en geeft u de mogelijkheid om onze laatste adviezen betreffende reisveiligheid en gezondheid te lezen waar ter wereld u ook bent. Het biedt u ook een sneltoets om direct contact te op te nemen met het dichtstbijzijnde Assistance Center; zodat u met ons in contact en geïnformeerd kunt zijn waar u ook maar bent.

Q. Moet ik betalen voor het gebruik van mijn lidmaatschap?

Als lid, zijn onze services gratis voor u. Uw organisatie vertrouwt op de wereldwijde mogelijkheden en ervaring van International SOS.

Q. Moet ik mijn lidmaatschap activeren?

Nee, uw lidmaatschap is al geactiveerd. U hoeft alleen de kaart altijd met u mee te nemen wanneer u op reis bent. Wanneer u hulp nodig heeft, contacteer dan een van de Assistance Centre nummers die u achterop deze kaart kunt vinden.

Q. Wat gebeurt er wanneer ik medisch advies of een verwijzing naar een dokter of tandarts nodig heb?

Wanneer u zorgen heeft betreffende uw gezondheid, minder ernstig tot ernstig, moet u eerst ons Assistance Centre contacteren. Onze meertalige medische staf zal naar uw zorgen luisteren en u advies geven en indien nodig, u doorverwijzen naar de juiste lokale zorgverlener

voor een behandeling. We kunnen u ook helpen met het regelen van een afspraak bij het *dichtstbijzijnde centrum van medical excellence*. International SOS exploiteert ook volledig eigen internationale standaard klinieken over de hele wereld. Elke kliniek biedt primaire zorg, diagnostiek, en 24/7 spoedeisende hulp. Daarnaast hebben veel van deze klinieken apotheken, laboratorium diensten en diagnostiek volgens de internationale standaard en zijn ze uitgerust met röntgen- en echoapparaten, een tandarts, fysiotherapie en begeleiding. Bel, wanneer mogelijk, het dichtstbijzijnde Assistance Centre voordat u een International SOS kliniek bezoekt. Zij kunnen u een eerste medisch advies geven en u informeren over de voorwaarden van de kliniek.

Q. Wat als ik moet worden opgenomen in een ziekenhuis?

Bel zo snel mogelijk International SOS of laat iemand anders dit namens u doen. International SOS zal meteen stappen ondernemen om de zorg die u ontvangt in te schatten en bepalen welke acties ondernomen moeten worden om uw veiligheid en spoedig herstel te verzekeren.

Q. Wat als ik medicijnen of materialen nodig heb?

Wanneer u uw medicatie, EHBO-materialen of andere benodigdheden verloren bent of wanneer uw voorraad op is, kunnen wij u helpen deze te vervangen (in overeenstemming met de lokale en internationale voorschriften). In sommige gevallen zenden wij u nieuwe benodigdheden, geven wij u een voorschrift van een dokter thuis of indien nodig regelen wij een voorschrift van een lokale arts.

Q. Wat als de lokale medische faciliteiten niet adequaat zijn?

Wanneer u opgenomen bent in een gebied zonder adequate medische faciliteiten, zal International SOS toestemming van uw bedrijf vragen om u over te plaatsen naar een medische voorziening die deze vereiste zorg wel kan bieden. Een arts zal deze overplaatsing controleren en wanneer nodig zal een medisch specialist of verpleegkundige u vergezellen. Een commerciële vlucht of een lucht ambulance zullen worden gebruikt wanneer dit nodig is.

Q. Wat gebeurt er wanneer ik uit het ziekenhuis wordt ontslagen maar nog steeds hulp nodig heb?

Wanneer uw gezondheid is gestabiliseerd en International SOS heeft bepaald dat het medisch geadviseerd is om naar huis of naar een faciliteit dichtbij u permanente verblijfplaats te gaan, zal International SOS toestemming vragen van uw bedrijf zodat u onder medische toezicht kunt repatriëren.

Q. Met welke andere travel assistance services helpen jullie members ook mee?

International SOS helpt u bij het vervangen van belangrijke reisdocumenten (bijvoorbeeld paspoort, creditcards). Wanneer u plannen wijzigen adviseren wij u hoe u uw visum kunt verlengen of waar u verdere vaccinaties kunt krijgen. International SOS kan u doorverwijzen naar een advocaat of tolk, u helpen met het vervangen van verloren tickets, en wanneer uw bedrijf instemt, kunnen we ook een geld voorschot regelen. Gebruik voor reguliere reisboekingen het reisbureau van uw bedrijf.

Q. What happens when I am released from the hospital and still need help?

When your condition is stabilised and International SOS has determined that it is medically advisable to bring you home or to a facility near your permanent residence, International SOS will again obtain approval from your company and arrange the repatriation under medical supervision.