

## Hilfe im Notfall - EUROP ASSISTANCE

Erfinder und Referenz der Assistance – im Einsatz für den Österreichischen Alpenverein

*„Den Menschen jederzeit und überall auf der Welt in Notsituationen zur Seite stehen.“*

Auf der Basis dieses Konzeptes haben wir in den vergangenen 55 Jahren vielfältige innovative Assistance Konzepte entwickelt.

Seit 1963 löst Europ Assistance global mit 8.000 Mitarbeitern Probleme und außergewöhnliche Situationen im Alltag. Wir sind in 200 Ländern vertreten und betreuen 300 Millionen Kunden weltweit. Unser Netzwerk aus über 750.000 Partnern erbringt jedes Jahr rund 12 Millionen Assistance Leistungen.

Die mehrsprachige Einsatzzentrale in Österreich, bestehend aus ca. 45 Mitarbeitern, ist 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr für Sie erreichbar.

Nach der Erfassung der relevanten Daten (Patientenname, Versicherungsdaten, Krankenhaus, Diagnose, etc.) wird schnellstmöglich der Kontakt zwischen dem Europ Assistance Vertrauensarzt und dem behandelnden Arzt vor Ort hergestellt, um die medizinischen Informationen zu präzisieren und notwendige weitere Schritte einzuleiten.

---

### FALLBEISPIEL 1

Das Mitglied Peter M. war auf einem Wanderurlaub in Polen unterwegs und verletzte sich dabei schwer. Das Mitglied wurde mit einer komplizierten Appendixruptur in das nächstgelegene Krankenhaus transportiert. Das Mitglied meldete sich sogleich bei der Europ Assistance und gab die Mitgliedsnummer sowie die Krankenhausdaten in Polen durch.

Sofort wurde ein direktes Gespräch des Vertrauensarztes der Europ Assistance mit dem behandelnden Arzt vor Ort eingeleitet. Der Rücktransport konnte nicht sofort stattfinden, da der Patient vor Ort operiert werden musste. Eine medizinische Unterversorgung war nicht gegeben, da das Mitglied im Krankenhaus sehr gut versorgt war. Während der folgenden Tage wurde laufend der medizinische Status durch den Vertrauensarzt evaluiert. Eine Woche später war das Mitglied nach einer Nahtentfernung transportfähig. Die Europ Assistance organisierte eine Bodenambulanz, welche das Mitglied zu seinem Hauptwohnsitz zurückbrachte.

### KOSTEN:

Medizinische Kosten im Ausland EUR 7.570,-

Rücktransport per Bodenambulanz EUR 2.319,-

## FALLBEISPIEL 2

Das Mitglied Bernd P. wurde als Fußgänger im Urlaub in Canberra von einem Auto in erfasst und lag mit einem Polytrauma im Krankenhaus vor Ort. Seine private Krankenversicherung kam für die medizinischen Kosten vor Ort auf, jedoch nicht für die Rückholung.

Der Vertrauensarzt der Europ Assistance kontaktierte den behandelnden Arzt des Canberra Hospitals, um den medizinischen Status des Mitglieds und dessen Rücktransportmodus zu evaluieren. Der Rücktransportmodus wurde als baldmöglichst auf Linie Business Class mit Arzt und Sanitäter Begleitung festgelegt. Medizinische Rücktransporte auf Linienmaschinen müssen angemeldet und separat von einem Arzt der Fluglinie freigegeben werden – diese sogenannte Medif-Freigabe dauert bis zu 72 Stunden.

Nachdem die Flugmöglichkeiten eingeholt und das *Medif* eingereicht wurde, organisierte die Europ Assistance die österreichische medizinische Crew, reichte die Visaanträge für die Crew bei der australischen Botschaft ein und buchte Transfer und Hotel. Ebenso kümmerte sich die Europ Assistance um die Bodenambulanz zum Flughafen vor Ort und klärte ab, dass bei der Krankenversicherung des Mitgliedes keine offenen Kosten vorlagen, um eine Entlassung nicht zu verzögern. Ebenso wurde in Österreich eine Bettenzusage in dem dem Wohnort nächstgelegenen Krankenhaus eingeholt.

Arzt und Sanitäter besuchten das Mitglied gleich nach ihrer Ankunft in Canberra und evaluierten noch einmal den Gesundheitszustand bei ihrem direkten Kontakt. Am nächsten Tag fuhren sie in das Krankenhaus und begleiteten das Mitglied in der Bodenambulanz zum Flughafen. Von dort aus wurde das Mitglied mit dem von der Europ Assistance organisierten Flug nach Österreich gebracht. In Österreich wartete eine Bodenambulanz am Flughafen, die das Mitglied in das örtliche Krankenhaus überstellte.

### **KOSTEN:**

**Rücktransport BC inkl. Arzt & Sanitäter: EUR 39.000,-**

---

## FALLBEISPIEL 3

Das Mitglied Thomas U. meldete aus Lukla in Nepal, dass er und seine Begleiterin an einer Höhenkrankheit erkrankt sind. Eine Evakuierung aus Lukla am selben Tag war wegen des Wetters nicht möglich. Eine bodengebundene Evakuierung nach Jiri wäre nur in einem einwöchigen Fußmarsch anzudenken, ansonsten gibt es keine Verbindung nach Lukla.

Daher wurde das Mitglied am nächsten Tag per Hubschrauber in das Swacon International Hospital nach Kathmandu evakuiert. Der Vertrauensarzt der Europ Assistance kontaktierte unmittelbar die Klinik und erfuhr, dass beim Mitglied eine akute Höhenkrankheit, akute Gastroenteritis sowie Dehydratation diagnostiziert wurden. Das Mitglied musste dringend mit Sauerstoff, intravenöser Flüssigkeitszufuhr und Antibiotika behandelt werden. Sein Zustand besserte sich laufend und es bestand eine gute Prognose.

Das Mitglied schickte der Europ Assistance seine Reiseunterlagen, damit eine eventuell notwendige Umbuchung rechtzeitig eingeleitet werden konnte.

Nach zwei Tagen ergab die medizinische Abklärung, dass der Patient seinen Aufenthalt fortsetzen konnte, jedoch ein Aufstieg in große Höhen vermieden werden sollte.

**KOSTEN:**

Medizinische Kosten in der Swacon Klinik EUR 1.064,-

Heli-Evakuierung: EUR 3.411,-

**Europ Assistance GmbH**

Tel: +43 1 253 3798

Fax: +43 1 313 89 1304

[aws@alpenverein.at](mailto:aws@alpenverein.at)

**WEITERE INFORMATIONEN:**

<b>Mitarbeiter:</b>	ca. 130 (inklusive ca. 30 Mitarbeiter des medizinischen Teams)
<b>Anrufe:</b>	330.000 jährlich
<b>Transportierte Patienten:</b>	300 jährlich
<b>Fälle:</b>	3.000 jährlich
<b>Ambulanzflüge:</b>	70 jährlich

