

国际SOS

国际旅行医疗救援服务介绍



旅行前

出行前的准备：如果您还没有获得目的地国家的签证，请拨打热线，告诉我们您将要去哪个国家，我们会告诉您去这个国家的签证要求，以及这个国家在中国的使领馆的地址，办公时间，申请签证需要准备的材料等。如果您持有的不是中国护照而是其他国家或地区的外交证件，请事先告知我们，以便我们为您提供符合您身份的信息。

案例1：签证询问

用户持有加拿大护照，询问前往德国、意大利、荷兰等申根国家是否需要申请签证。国际SOS和相关使领馆确认后，告知持加拿大护照去申根国（行程90天以内）不需要签证，但有些国家在抵达的三日内需要在当地机构登记。为了更好地让用户了解详细信息，国际SOS建议用户留下通讯方式，将相关信息发送给他。

旅行前

行前咨询: 无论您是经常差旅，还是偶尔出国，无论时间的长短，您在离开自己生活的城市，去到异国他乡之前，都应该好好准备一下。

案例2：行前咨询

用户将前往肯尼亚，毛里求斯，卡塔尔，伊朗和巴基斯坦等5国。

国际SOS医生根据用户的年龄和健康状况，提出了多条建议：

- 甲乙肝，伤寒，疟疾和破伤风疫苗注射
- 如果需要远足到偏远地区，需要接种狂犬疫苗
- 前往肯尼亚需要接种黄热病疫苗
- 介绍世界卫生组织和美国疾病预防控制的旅行相关规定
- 介绍在北京可以获得疫苗接种的医疗机构。
- 将各国天气情况及气候特点告知用户
- 将当地的官方语言，及汇率情况介绍给用户

旅行前

大使馆、领事馆信息： 我们可以为您提供中国驻目的地国家大使馆、领事馆的电话、地址及目的地国家驻中国大使馆、领事馆的电话、地址。

案例3：使领馆信息

用户致电，询问法兰克福中国领馆地址，国际SOS为用户提供如下联系方式：

- 电话号码
- 护照办理业务电话号码
- 签证办理业务电话号码
- 公证办理业务电话号码
- 传真号码
- 工作时间
- 负责领区范围

旅途中

行李延误、遗失援助：当您搭乘商业航班旅行时，如在旅途中丢失或延误行李，我们可介绍相关部门如航空公司、海关等，以协助您找回行李。

案例4：行李延误

用户致电，告知到达法国戴高乐机场后行李延误，请国际SOS提供帮助。国际SOS立刻致电上海浦东机场国航行李问讯处，经查，用户的行李已经由上海发出。随即致电戴高乐机场行李服务台，询问行李情况，并时时跟踪事件进展情况，将行李到达具体时间及位置告知用户。3小时后，用户得到行李。

案例5：行李遗失

用户致电国际SOS告知其由里斯本途经马德里到达维也纳，到达后即发现行李丢失。当时用户不知道联系国际SOS。用户致电时国际SOS时已经回国，请国际SOS帮忙找寻行李。

国际SOS立即开始与西班牙航空进行联系。但长时间（14个工作日）搜寻未果，经用户同意，国际SOS要求西班牙航空公司出具行李丢失报告，放弃搜寻改为索赔。国际SOS帮助用户准备各种相关文件并进行相关翻译工作。

西班牙航空行李中心收到国际SOS发送的全套相关文件，开始赔偿工作。



旅途中

重新安排旅行计划: 如果您在行程中临时改变原计划，需要重新订机票和/或旅馆，可以致电我们，告诉我们您的具体要求（例如航班时间，新目的地，旅店的要求等），以及您的信用卡信息，我们将搜寻您需要的信息并在征得您同意后帮助您完成预订。如果您要取消预订请尽早告知我们，以免造成损失。（例如部分境外酒店的预订取消需要在原定入住时间的6小时之前，否则有可能收取费用）

案例6：紧急酒店预定

由于临时改变旅行计划，用户张女士将于3月7日经广州于深夜到达胡志明市，自己尝试联系过多家酒店，但均已订满，用户十分焦急。用户于3月7日中午12点40分致电国际SOS请求帮助。

国际SOS通过自己的网络供应商，顺利的为张女士预定了Novotel Garden Plaza (四星酒店)，酒店表示考虑到该女士深夜抵达并且是第一次入住该酒店，可以免费提供接机服务。最终，张女士当晚顺利入住。



在目的地国家

证件：如果遇到重要证件如护照遗失或被盗，您可以致电我们，我们会告诉您怎样在您所在的国家申请补发临时文件，以继续您的旅程。包括地点，办公时间，补发证件所需要的材料等。您需要承担相关部门收取的补发费用。

案例7：护照丢失

用户计划由巴黎出发至斯德哥尔摩，不幸在巴黎遭遇护照丢失。用户致电国际SOS请求帮助。国际SOS立即将中国驻巴黎使馆的紧急事件专用电话号码告知用户，并向该用户提供使馆的日常办公电话号码，传真号码及详细地址。告知用户携带相关文件（身份证明、警方出具的报告和机票原件）前往中国使馆办理临时旅行证明。

在目的地国家

语言不通：如果您遇到由于语言不通导致的麻烦，请不用着急，国际SOS有70多种语言的服务能力。如果是临时性的问题，例如找人，问路等，您可以致电我们，我们提供电话在线翻译；如果您需要较长时间的翻译服务，我们可以为您介绍当地的翻译机构，为您安排当地的翻译人员到现场翻译。您需要承担雇用当地翻译人员的费用。

案例8：安排当地翻译

用户致电国际SOS，告知她身处东京，需要一名懂日文和中文的中国裔翻译人员。国际SOS立即开始联系当地的翻译公司，找到符合要求的翻译，并请该翻译与国际SOS和用户进行三方电话会议商定相关后续事宜。



在目的地国家

紧急通信：如果您遇到突发事件或患急症，希望通知家属、单位、朋友、或同事，可以让我们为您代劳，包括递送紧急文件等。您需要承担递送文件的费用。

紧急法律援助：如果您在异乡遇到突发事件需要法律方面的援助，可以致电我们，我们会为您介绍当地的律师事务所，安排法律方面的服务，甚至协助安排保释。如果您只是想了解当地的税务或其它法律法规，我们也会为您介绍合适的机构。您需要承担提供法律服务的机构的费用。

案例9：法律援助

用户致电国际SOS，告知其在罗马旅行，突遇情况，请国际SOS帮助推荐一位律师。国际SOS立即按照用户的要求寻找到律师，并将律师的背景介绍、工作地点及联系方式提供给用户。



在目的地国家

身体不适： 如果您在差旅时出现身体不适，例如头晕头痛、呕吐、腹泻、胸闷、气短、等等，请立即致电我们，我们的医生（具有医师资格和执业许可的全职医生）会根据您的情况为您提供医疗建议，包括您当时应该怎么办，是否需要服用药物，是否需要去医院，如果需要去医院，我们会告诉您离您最近的适合您病情的医院的位置。

案例10：医疗建议

用户在亚特兰大旅行时，头部起皮疹。最初没有重视，但病情越发严重。由于语言不通，用户不原到当地医院就诊，致电国际SOS进行电话医疗咨询。国际SOS的医生了解病情后，对其进行医疗指导，并跟踪其病情，指导用药。一天后，皮疹基本褪去。

案例11：医疗建议及介绍医疗机构

用户在巴西圣保罗出差，出现腹痛。致电国际SOS寻求医疗建议。国际SOS值班医生立即对用户进行电话诊疗，用户症状为急性肠炎早期表现，为了排除急腹症，建议就近就诊。推荐距离用户不远的国际SOS网络医院就诊。4小时后，国际SOS致电用户，得知已经前往该医院就诊，并得到适当的治疗，症状缓解。



在目的地国家

意外伤害：如果您不小心导致外伤，例如扭伤，皮肤划破出血，等等，请立即致电我们，我们的医生会指导您判断伤情是否严重，指导您进行现场紧急处理；如果有必要，会告知您需要到哪家适合的医院进行进一步的处置。

案例12：医疗建议及介绍医疗机构

用户从英国爱丁堡来电，告知其被猫抓伤，当地的诊所告知不需要注射狂犬疫苗，但其仍希望国际SOS确认是否需要注射疫苗。

国际SOS的医生立即和用户通电话并提供医疗建议：用户需要去医院注射狂犬疫苗，并建议到正规的24小时运营的综合医院就诊，同时，向用户提供了推荐附近医院的详细地址及联系方式。

案例13：医疗翻译

用户在位于旧金山的一家医院就诊，但由于语言问题，看不懂医学诊断书。国际SOS的医生对诊断书进行翻译，电话告知用户诊断内容。



在目的地国家

协助就医住院：如果您的情况需要去医院诊疗，我们会根据您的情况告知您最近的适合诊疗的医院，在就诊时我们可以提供在线医疗翻译。如果病情严重，需要住院，我们会协助您办理入院手续，包括提供医院要求的住院医疗费用担保。如果您同意，我们的医生会与您住院的医院的主治医生联系，监控您的治疗状况，并将您的病情转告您的单位或亲属。

案例14：住院协助

用户在巴黎旅行时，在其居住的酒店卫生间内跌倒，左大腿严重扭伤，被送往医院。医院需要有医疗费用担保方可收治。

用户致电国际SOS，国际SOS北京协同巴黎经过保险公司授权人授权，确认所需费用在担保范围内，随即向医院进行医疗费用垫付，用户得到治疗。用户住院期间，国际SOS对其进行医疗过程监控，及时得到医疗报告并进行分析，同时，对医疗费用进行管控。



在目的地国家

医疗转送：如果初次收治您的医院不符合治疗要求，我们将为您安排医疗转送。我们的医生会根据您的情况制定合适的转运计划。医疗转运的方式包括：救护车，医疗专机，商业航班担架位，商业航班公务舱等；我们将安排护士/医生和适当的便携式医疗设备，以保证您在转运过程中的安全和连续治疗。

案例15：医疗转运

国际SOS接到用户家人来电，告知用户在泰国苏梅岛乘船旅行时，意外摔倒。当地医疗水平使家人不安，请国际SOS将用户转送到曼谷进行救治。

国际SOS的医生立即对用户进行医疗监控，经过缜密分析后，用户可以进行短途飞行。国际SOS制定飞行计划，安排航班，联系曼谷的接收医院，并派遣医疗人员前往苏梅岛对用户进行医疗护送。



在目的地国家

医疗转运回国：如果您在中国境外接受了紧急医疗转送并住院和初步治疗后，需要返回国内继续治疗，我们将为您安排医疗转运回国。我们的医生会根据您的情况制定合适的转运计划。医疗转运的方式包括：救护车，医疗专机，商业航班担架位，商业航班公务舱等；我们将安排护士/医生和适当的便携式医疗设备，以保证您在转运过程中的安全和连续治疗。

案例16：医疗监控+医疗送返回国

用户的同事向国际SOS打来电话，告知用户在日本名古屋公派中由于突发疾病，正在当地住院治疗。

国际SOS获得用户家属的医疗信息释放同意书后，经过数次的协调与努力，终于在当天下午从当地医院获得了医疗报告。用户小脑出血，我们的航空医学专家建议7天后方可飞行。据此，国际SOS做出商务航班加担架的转运方案，并确认最快捷的路线和飞行方案。

国际SOS时时监控用户的病情，9天后，用户可以自行坐起，慢慢行走，国际SOS医生及飞行专家对准运方案进行调整：商务舱，国际SOS医生陪同，飞行过程中安排氧气及轮椅并协调两地地面急救车以进行地面转运。

用户在国际SOS医生的陪同下，由名古屋转运回到上海，下飞机后由地面待命的医疗人员以轮椅转运到急救车上，顺利入住华山医院。



在目的地国家

协助亲属探病：如果您在境外住院时，希望家属能够前来陪同，我们可以协助您的亲属前往探望，包括告知申请签证所需的文件，预订机票酒店等。如果您住院或医疗转运时有未成年子女随行，并希望子女先行回国，我们可以协助安排，包括可以派人护送。

案例17：协助亲属探病

马先生在罗马出差期间突然晕倒，随即被人送往当地医院。经检查发现是由高血压导致，已无大碍，但短期内还需前往医院复诊。根据医生的建议，马先生自行安排了酒店进行修养。于此同时，马先生的家人在闻讯后立刻联系了国际SOS，希望能够提供相应的帮助。

在了解了马先生的情况后，国际SOS协助安排了马先生的太太来往罗马和上海的经济舱机票，帮助她尽快地赶到丈夫身边帮忙。

经过了两周的时间，马先生基本恢复健康，之后和太太回到了居住地上海。



在目的地国家

不幸遇难：如果持卡人在境外不幸因意外伤害或突发疾病而致身故，我们将根据当事人的遗愿或其直系亲属的愿望，安排运送其遗体或骨灰返回中国。若情况允许并合法，也可安排在事发当地安葬。如果当时当事人没有家属在事发当地与其同行，我们可以协助其亲属前往境外处理后事。

案例18：遗体转运

当事人国内同事打入电话，告知当事人于越南病逝，希望国际SOS将其遗体转运回国，但不能提供当事人的具体位置，亦不能联系到其家人。

国际SOS立即展开工作，寻找其家属，其后将信息转达给家属，并安排家属抵达越南。

国际SOS在当地医院对遗体进行防腐处理。国际SOS取得家属授权书、死者的医疗报告、当地警方出具的死亡证明和当地法医出具的死亡报告及越南政府对遗体转运的同意授权后，联系航班，将遗体转运回北京八宝山公墓。

国际SOS优势

- 全球资源
 - 随时调用各个地区的所有人员及资源
 - 24小时援助中心用全球网络系统连在一起
 - 熟知当地的资源和办事程序
- 人文关怀
 - 与病人家属充分沟通，细致、及时回答病人家属问题
- 风险控制
 - 监控病人病情
 - 详细的案件跟踪
 - 及时的中文医疗报告



