

Ubezpieczenia

Opcje assistance to skuteczna pomoc podczas urlopu za granicą

Od porady medycznej przez telefon po ściągnięcie z wysokich partii gór przez ekipy ratunkowe

Marcin Jaworski
marcin.jaworski@infor.pl

Choć jadąc do krajów Unii Europejskiej mamy możliwość korzystania z publicznej służby zdrowia, to prywatne ubezpieczenie wciąż znakomicie uzupełnia luki w takiej ochronie. Polisy turystyczne przydają się za granicą najczęściej przy organizacji i pokryciu kosztów wizyty medycznej – wynika ze statystyk Mondial Assistance. Potwierdzają to dane konkurentów tej firmy.

- Około 80 proc. świadczeń z polis turystycznych stanowi organizacja i pokrycie kosztów wizyt lekarskich wszelkiego typu – mówi Marzena Chacińska, dyrektor działu operacyjnego Inter Partner Assistance.

Chodzi nie tylko o pomoc ambulatoryjną, ale też dentyścyczną. Te dwie kategorie łącznie dominują w strukturze serwisów medycznych.

Drobiazg na telefon

Takie statystyki to efekt tego, że większość przypadków pomocy medycznej dotyczy mniej poważnych schorzeń, przy leczeniu których wystarczy jedna wizyta. Ciekawostką jest, że niektórzy ubezpieczyciele rozwijają możliwość korzystania z kontaktu telefonicznego z lekarzem dyżurnym w celu zasięgnięcia dodatkowych informacji medycznych.

- Nie jest to oczywiście diagnoza telefoniczna. Lekarz

może jednak doradzi: co zrobić w przypadku gorączki dziecka, jak podawać leki, jakie działania podjąć w przypadku uczulenia lub poparzenia słonecznego i w wielu innych sprawach – mówi Marzena Chacińska.

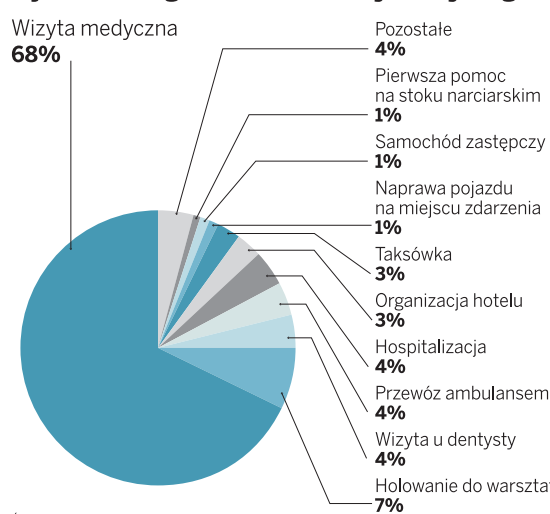
Transport i szpital

W przypadku poważniejszych problemów ze zdrowiem czy urazów na skutek wypadku, konieczna bywa hospitalizacja. I wtedy uruchamiany jest cały łańcuszek usług assistance.

Ważnym elementem takiej pomocy jest organizacja transportu poszkodowanego. W zależności od potrzeb i stanu zdrowia organizowany jest przewóz z miejsca zdarzenia i transport między placówkami medycznymi np. w celu wykonania badań i zabiegów specjalistycznych. Firmy assistance dostarczają lekarstwa oraz pokrywają koszty zakupu tych leków, które nie są dostępne w miejscu pobytu ubezpieczonego. Gdy stan zdrowia na to pozwala, organizowana jest tzw. repatriacja medyczna do Polski aby kontynuować leczenie lub rehabilitację w kraju.

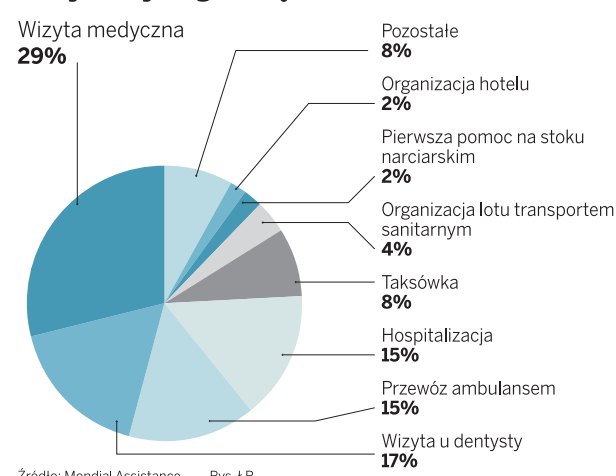
- Podczas długotrwałej hospitalizacji poszkodowani, którzy wykupili polisę z szerokim zakresem assistance, mają zapewnione świadczenia dodatkowe, takie jak np. zorganizowanie i pokrycie kosztu przyjazdu najbliższych do miejsca, w którym

Z jakich usług assistance korzystamy za granicą



Źródło: Mondial Assistance ____ Rys. LR

Z jakich serwisów medycznych korzystamy za granicą



Źródło: Mondial Assistance ____ Rys. LR

ubezpieczony jest hospitalizowany – przypomina Marzena Chacińska.

Jeśli poszkodowanym jest kierowca, to w czasie jego hospitalizacji pasażerowie mogą liczyć na zastępczego kierowcę lub organizację powrotu do Polski.

Na ratunek

Najbardziej spektakularne ze wszystkich usług assistance są akcje ratownicze, polegające na udzieleniu pomocy klientom znajdującym się w trudno dostępnych miejscach. I choć tego typu interwencje stanowią ok. 1 proc. wszystkich spraw w ramach ubezpieczeń podróży, to często generują bardzo wysokie koszty.

- W Inter Partner Assistance zdarzały się już sytuacje, w których firma wysyłała ekipę ratunkową wysoko w góry: Alpy, Andy, nawet Himalaje – mówi Marzena Chacińska.

Do rzadszych, aczkolwiek również wykorzystywanych świadczeń assistance, należą usługi informacyjne dotyczące zakresu ubezpieczenia i specyfiki docelowego kraju podróży. Przed wyjazdem klienci dopytują o informacje przydatne w podróży: formalności wizowe, informacje o niezbędnych szczepieniach, pogodzie i warunkach lokalnych w miejscu pobytu, ostatnio nawet o stan zagrożenia wirusem grypy AH1N1.

Pomogą tłumacz i prawnik

Na miejscu podróżni mogą też korzystać z pomocy tłumacza. Polega ona na wsparciu w kontaktach poza Polską, które obejmuje między innymi tłumaczenie krótkich

dokumentów, sporządzonych w miejscowym języku, zapewnieniu asysty tłumacza ustnego, itp.

- Pomoc assistance dodawana do polis turystycznych wykracza poza interwencje związane ze stanem zdrowia. Umożliwia również uzyskanie wsparcia w przypadku zagubienia czy

kradzieży dokumentów i kart kredytowych – mówi Marzena Chacińska.

Assistance może obejmować wypłatę pieniędzy i pomoc w kontaktach z konsulem lub urzędnikami danego kraju. Turyści mogą korzystać z assistance w przypadku zagubienia całego bagażu.

W ramach assistance podróżnym przysługuje także pomoc w razie problemów z prawem, zwłaszcza w przypadku szkód spowodowanych osobom trzecim. W takich wypadkach ubezpieczonym przysługuje zorganizowanie i pokrycie kosztu porady prawnej, adwokata procesowego, przedpłaty kaucji, itp.

OPINIA



Marek Matusiak
Jan Grzegorz Prądzyński
prezes zarządu PIU

Assistance to przede wszystkim pomoc w trudnych i kłopotliwych dla turysty sytuacjach. Często do wypadku dochodzi np. na stoku narciarskim i konieczny jest transport poszkodowanego do szpitala. Tego typu transport zwykle nie jest objęty systemem ubezpieczenia społecznego. Dzięki assistance mamy pewność, że koszty takiego transportu pokryje ubezpieczyciel.

Jeżeli w związku z nagłym wypadkiem zachodzi konieczność powrotu ubezpieczonego do kraju, to w ramach assistance, ubezpieczyciel zorganizuje i opłaci nasz powrót. Jeżeli będzie taka konieczność, zapewni go także naszym najbliższym. Takiego transportu również nie obejmuje system ubezpieczenia społecznego. Warto pamiętać, że assistance to również pomoc w przypadku kradzieży lub utraty dokumentów oraz pomoc prawną i organizacją zastępstwa w podróży. To także całodobowa pomoc w najprostszych przypadkach. Jeden telefon do ubezpieczyciela i wiemy gdzie znajdziemy najbliższą aptekę, szpital czy przychodnię.

Reklama

Europejski kierunek w ubezpieczeniach

Polska Izba Ubezpieczeń działa od 1990 roku.

Polska Izba Ubezpieczeń jest organizacją samorządu branżowego reprezentującą wszystkie zakłady ubezpieczeń działające w Polsce. Do jej głównych zadań należy wspieranie ustawodawcy w zakresie kształtowania polskiego prawa asekuracyjnego. PIU prowadzi też wielostronny dialog na rzecz rozwoju ubezpieczeń, współpracując przy tym z wieloma instytucjami zarówno krajowymi, jak i międzynarodowymi.

Izba prowadzi także wszechstronne działania mające na celu zwiększenie świadomości ubezpieczeniowej wśród Polaków.



PIU jest od 1998 roku członkiem CEA (Comité Européen des Assurances) Europejskiego Stowarzyszenia Ubezpieczycieli. Organizacja ta zrzesza izby i związki ubezpieczeniowe z 33 krajów.

Polska Izba Ubezpieczeń, ul. Wspólna 47/49, 00-684 Warszawa, Tel. +48 22 420 51 05/06, Fax +48 22 420 51 07, www.piu.org.pl

