



CHƯƠNG TRÌNH HỖ TRỢ Y TẾ VÀ DU LỊCH TOÀN CẦU

Áp dụng cho: Các cá nhân có đơn bảo hiểm du lịch ngắn hạn phạm vi toàn cầu
Phát hành bởi: BIDV Insurance Company (BIC)



Worldwide reach Human touch

NỘI DUNG

- Giới thiệu về International SOS (Intl.SOS)
- Chương trình hỗ trợ dành cho BIC
- Sử dụng dịch vụ hỗ trợ của Intl.SOS
- Quy trình vận chuyển cấp cứu
- Câu hỏi

Giới thiệu về **International SOS**



Worldwide reach
Human touch



International SOS

- Là công ty hàng đầu thế giới về dịch vụ chăm sóc sức khỏe, hỗ trợ y tế và an ninh.
- Cung cấp các giải pháp toàn diện về y tế, khám chữa bệnh và an ninh cho các tổ chức hoạt động trên toàn thế giới.
- Các dịch vụ bao gồm lên kế hoạch, đưa ra các chương trình phòng ngừa, cung cấp các chuyên gia y tế và hỗ trợ khẩn cấp.



Kinh nghiệm & đội ngũ nhân viên

- Hơn 25 năm kinh nghiệm
- Hoạt động trên hơn 70 quốc gia
- Hơn 8,000 nhân viên trên toàn thế giới, với 970 bác sỹ full time
- Bao gồm các chuyên gia y tế, an ninh, hàng không, kỹ thuật trong đó 33% là các chuyên gia y tế, 200 chuyên gia an ninh
- Sử dụng hơn 90 ngôn ngữ
- Hơn 8,300 khách hàng trên toàn cầu (các công ty đa quốc gia, chính phủ và các tập đoàn phi chính phủ, chiếm 66% trong Fortune Global 500)



Worldwide Clients



Worldwide reach Human touch



International SOS có ở cả 5 châu lục:
69 văn phòng,
26 trung tâm điều hành cấp cứu,
31 phòng khám theo tiêu chuẩn quốc tế
hơn 400 cơ sở y tế ở vùng xa
Có 60,955 nhà cung cấp dịch vụ trên toàn cầu

Phòng khám

- 31 phòng khám trên toàn cầu
- Áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế về khám chữa bệnh
- Do các chuyên gia chăm sóc sức khỏe đến từ nước ngoài với sự trợ giúp của chuyên gia y tế địa phương
- Chăm sóc sức khỏe gia đình và hỗ trợ khẩn cấp
- Dịch vụ cấp cứu 24h
- Có phòng thí nghiệm/ chẩn đoán/ nhà thuốc



Trung tâm điều hành cấp cứu

- 25 trung tâm điều hành cấp cứu toàn cầu
- Mở cửa 24/7/365
- Các bác sỹ, y tá, dược sỹ làm việc toàn thời gian
- Sử dụng hơn 90 ngôn ngữ
- Hệ thống đặt phòng khách sạn và máy bay trực tuyến
- Mạng lưới các nhà cung cấp uy tín về y tế, pháp lý và an ninh



Nguồn lực về hàng không

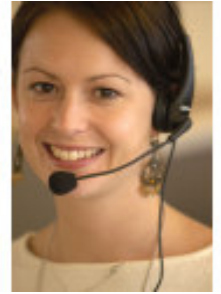
- Có 11 máy bay cấp cứu chuyên dụng đặt tại Nam Phi, Namibia, Đức, Singapre và Trung Quốc
- Có hệ thống vận chuyển y tế được trang bị các thiết bị chăm sóc đặc biệt theo công nghệ mới nhất
- Có các chuyên gia y tế phục vụ riêng cho các máy bay cấp cứu
- Có phòng điều hành bay quốc tế đảm bảo đường bay và tiếp đất.
- Có khả năng tiếp cận 24h với các máy bay thương mại và tư nhân.



Chương trình hỗ trợ Y tế và Du lịch toàn cầu



Tại sao cần có dịch vụ hỗ trợ y tế khi đi du lịch



1. Môi trường địa phương khác biệt
2. Rào cản ngôn ngữ
3. Thiếu thông tin hoặc không tiếp cận được cơ sở chăm sóc y tế phù hợp gần nhất
4. Sự hạn chế về tài chính
5. Tính phức tạp của việc vận chuyển cấp cứu.

Tổng Quát Chương trình Hỗ trợ Y tế và Du lịch toàn cầu

- Người sử dụng dịch vụ là các cá nhân có đơn bảo du lịch toàn cầu do BIC phát hành.
- Chương trình này được cung cấp trên cơ sở bắt buộc bao gồm tất cả những người được bảo hiểm theo chương trình ký với Intl.SOS.
- Chương trình hỗ trợ được cung cấp trên cơ sở giới thiệu hoặc thu xếp cho Người sử dụng. Intl.SOS sẽ tiến hành cung cấp dịch vụ theo sự đồng ý và ủy quyền của BIC. Intl.SOS không chịu trách nhiệm về chi phí cho bất kỳ bên thứ 3 nào và chi phí đó thuộc về trách nhiệm của BIC.
- Intl' SOS cung cấp dịch vụ 24h/ngày, 7 ngày/tuần bằng Tiếng Việt Và Tiếng Anh thông qua Trung tâm Điều Hành Cấp Cứu tại TP.HCM.

Tổng Quát Chương trình Hỗ trợ Y tế và Du lịch toàn cầu

- Chương trình hỗ trợ được áp dụng trên phạm vi toàn cầu và trong nước
 - Phạm vi toàn cầu: Intl.SOS sẽ cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho Người sử dụng khi đang du lịch bên ngoài phạm vi lãnh thổ Việt Nam trong thời gian không vượt quá 90 ngày liên tiếp cho 1 chuyến đi.
 - Phạm vi trong nước: Intl.SOS sẽ cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho Người sử dụng gọi Intl.SOS khi đi du lịch ra ngoài nơi cư trú trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam hơn 150 km trở lên trú trong thời gian không vượt quá 90 ngày liên tiếp cho 1 chuyến đi.

Phạm vi dịch vụ

Hỗ trợ y tế toàn cầu

1. Tư vấn y tế qua điện thoại
2. Giới thiệu các nhà cung cấp dịch vụ y tế
3. Thu xếp cuộc hẹn với bác sĩ địa phương để khám chữa bệnh
4. Thu xếp nhập viện
5. Bảo lãnh chi phí y tế phát sinh trong quá trình nhập viện và theo dõi tình trạng sức khỏe trong quá trình nhập viện
6. Giao các loại thuốc cần thiết cho điều trị



Phạm vi dịch vụ

Hỗ trợ y tế toàn cầu

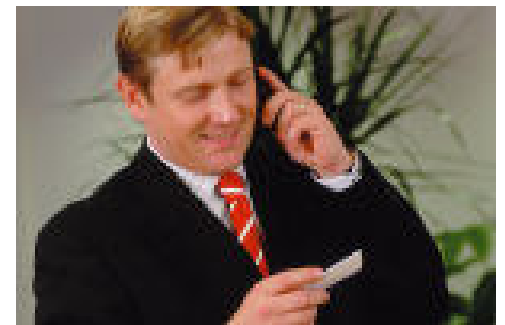
7. Thu xếp vận chuyển y tế khẩn cấp
8. Thu xếp hồi hương y tế khẩn cấp
9. Thu xếp hồi hương hài cốt
10. Thu xếp cuộc thăm viếng của người thân
11. Thu xếp đưa trẻ nhỏ về nước
12. Thu xếp nơi ở khách sạn



Phạm vi dịch vụ

Hỗ trợ du lịch toàn cầu

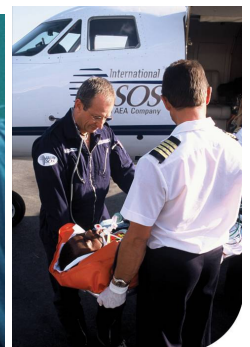
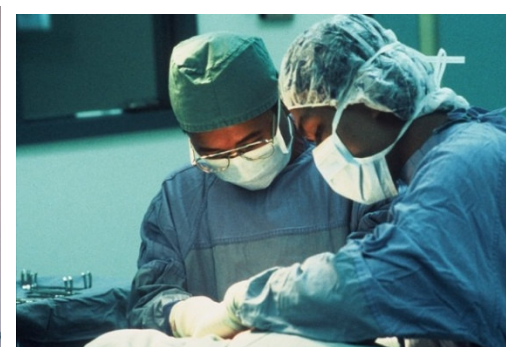
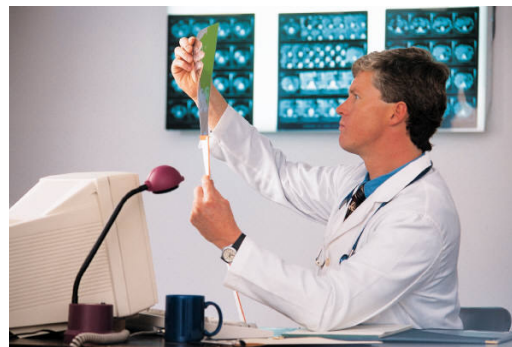
1. Cung cấp thông tin về chương trình tiêm chủng và yêu cầu về visa
2. Giới thiệu phiên dịch viên
3. Hỗ trợ tìm hành lý thất lạc
4. Hỗ trợ tìm hộ chiếu bị thất lạc
5. Giới thiệu về đại sứ quán
6. Hỗ trợ chuyển tin khẩn cấp
7. Hỗ trợ thông tin thời tiết và tỷ giá hối đoái



Phạm vi dịch vụ

Hỗ trợ y tế trong nước

1. Giới thiệu nhà cung cấp dịch vụ
2. Thu xếp cuộc hẹn với các chuyên gia y tế địa phương
3. Thu xếp nhập viện
4. Thu xếp vận chuyển cứu thương
5. Thu xếp hồi hương khẩn cấp
6. Thu xếp hồi hương hài cốt



Để sử dụng Dịch vụ hỗ trợ của INTL.SOS



Tư vấn khi đi du lịch

Hãy liên hệ với chúng tôi khi bạn:

- Muốn có lời khuyên về sức khỏe – bất cứ lúc nào
- Cần thu xếp hẹn gặp bác sỹ hoặc nhập viện
- Cần cung cấp thuốc hoặc các thiết bị y tế
- Cần tư vấn về du lịch hoặc hỗ trợ khi mất giấy tờ du lịch
- Cần hỗ trợ tìm kiếm nhà cung cấp dịch vụ tại địa phương



Hỗ trợ khẩn cấp

Khi có sự cố xảy ra, hãy gọi cho chúng tôi để được:

- Thu xếp xe cứu thương
- Thanh toán các chi phí y tế khi được BIC chấp thuận
- Theo dõi tình hình sức khỏe và tư vấn
- Vận chuyển cấp cứu đến trung tâm y tế tốt nhất, gần nhất



Gọi điện thoại

(84-8).....

- Khi cần được hỗ trợ, khách hàng gọi tới hotline của BIC tại SOS
- SOS thu thập thông tin: tên Người được BH, số đơn BH, thời hạn BH, địa điểm, số điện thoại hoặc người liên hệ.
- SOS tìm hiểu yêu cầu hỗ trợ của khách hàng
- Yêu cầu hỗ trợ thông tin về y tế/ du lịch: SOS trả lời khách hàng
- Yêu cầu hỗ trợ bằng các dịch vụ phát sinh chi phí: SOS liên hệ với người được ủy quyền của BIC để được sự đồng ý về chi phí và được ủy quyền thực hiện các dịch vụ.



Xác định thành viên

- Chỉ những người mua BH của BIC theo chương trình BH Chăm sóc sức khỏe và du lịch toàn cầu mới được hưởng các dịch vụ hỗ trợ theo chương trình này.
- Intl.SOS sẽ xác định người được BH bằng cách tra cứu trên hệ thống của SOS theo danh sách người được BH do BIC cung cấp
- Nếu các thông tin về người được BH không chính xác, SOS sẽ liên hệ với người được ủy quyền của BIC để có được xác nhận.

Nhiệm vụ của nhân viên điều hành cấp cứu (CSE)

- CSE mở hồ sơ các ca, đưa thông tin lên hệ thống và phối hợp với các Trung tâm điều hành cấp cứu khác (nếu cần)
- CSE đặt hẹn với các bác sỹ, bệnh viện mà họ đã giới thiệu cho bệnh nhân, thu xếp thủ tục nhập viện
- CSE kiểm tra với BIC quyền lợi bảo hiểm y tế của bệnh nhân, gửi thư xác nhận thanh toán (IF) cho BIC ký
- CSE cập nhật cho bệnh nhân và BIC về tiến trình thu xếp hỗ trợ qua điện thoại hoặc email.
- CSE gửi thư bảo lãnh thanh toán cho các nhà cung cấp dịch vụ ngay khi sau BIC xác nhận quyền lợi bảo hiểm của bệnh nhân và ký IF.

Thông báo và cập nhật

- Tất cả các trường hợp sẽ được thông báo cho BIC trong vòng 24h kể từ cuộc gọi đầu tiên và cập nhật cho BIC tùy theo dịch vụ hỗ trợ qua fax hoặc email
- Thông báo về các ca nhập viện sẽ bao gồm tên bệnh viện, số giường bệnh, thông tin liên hệ theo mẫu của Intl.SOS (Notification of case).



Quy trình Vận chuyển cấp cứu



Phòng khám – Trung tâm điều hành cấp cứu TP.HCM



Mạng lưới gồm 243 nhà cung cấp dịch vụ ở 49 tỉnh thành tại Việt Nam



Worldwide reach Human touch

Phòng khám – Trung tâm tiếp nhận cuộc gọi HN



Phòng khám Vững Tàu



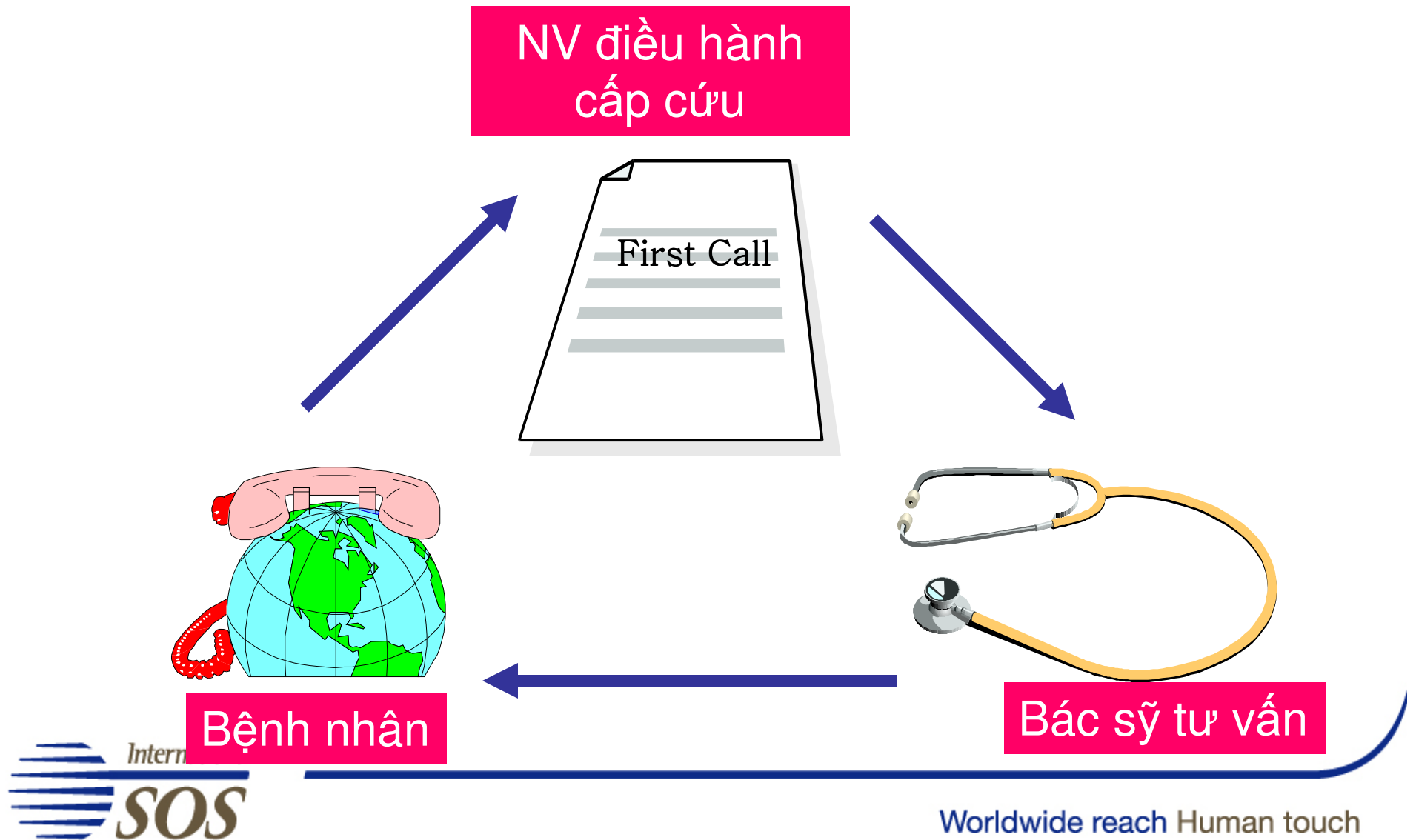
Worldwide reach Human touch

Trung tâm điều hành cấp cứu TP.HCM



- Hoạt động 24/7 để hỗ trợ khách hàng
- Đội ngũ nhân viên gồm: trưởng phòng điều hành cấp cứu, nhân viên điều hành cấp cứu, nhân viên hỗ trợ mặt đất nhanh chóng giải quyết bất kỳ trường hợp khẩn cấp nào hoặc bất kỳ cuộc gọi nào vào trung tâm
- Bác sỹ tư vấn 24/24

Mọi hỗ trợ bắt đầu từ cuộc gọi của khách hàng

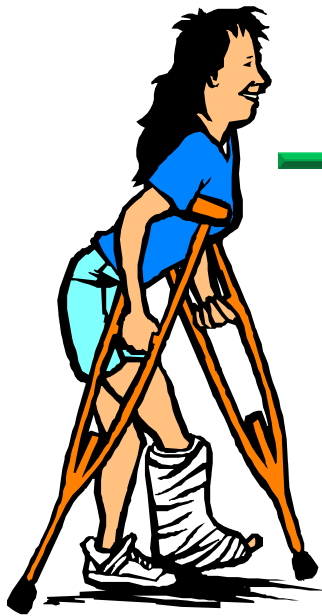


Tư vấn/ Giới thiệu các dịch vụ y tế Bệnh nhân ngoại trú/ nội trú/ Thu xếp thăm khám tận nơi

- Tư vấn y tế: Các yêu cầu hỗ trợ tư vấn y tế sẽ được chuyển cho bác sỹ tư vấn (CD) ngay lập tức
- Giới thiệu các nhà cung cấp y tế: Dựa vào điều kiện sức khỏe của bệnh nhân theo đánh giá của bác sỹ tư vấn, SOS sẽ giới thiệu bệnh nhân tới nơi khám chữa bệnh phù hợp và theo dõi cho đến khi bệnh nhân không còn yêu cầu hỗ trợ nào nữa.
- Bệnh nhân ngoại trú : Bệnh nhân được điều trị mà không cần nhập viện
- Bệnh nhân nội trú: Bệnh nhân nằm viện hơn 24h hoặc nằm phòng cấp cứu.
- Thu xếp thăm khám tận nơi: Bác sỹ tới nơi bệnh nhân đang ở để điều trị

Tư vấn/ Giới thiệu các dịch vụ y tế
Bệnh nhân ngoại trú/ nội trú/ Thu xếp thăm khám tận nơi

TT Điều hành cấp cứu



Nhân viên
hỗ trợ
khách hàng

Bác sỹ
tư vấn



Các nhà cung cấp dịch vụ

Vận chuyển y tế khẩn cấp

- Vận chuyển khẩn cấp bệnh nhân tới trung tâm y uy tín tế gần nhất khi bệnh nhân đang ở tại nơi có cơ sở y tế hạn chế về năng lực khám chữa bệnh đòi hỏi phải được chuyển gấp đến nơi khám chữa phù hợp với điều kiện sức khỏe của bệnh nhân.



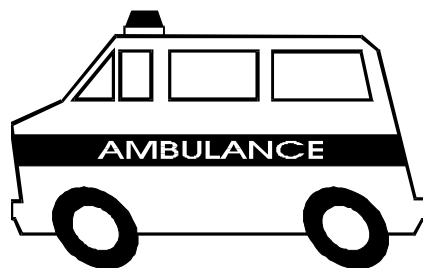
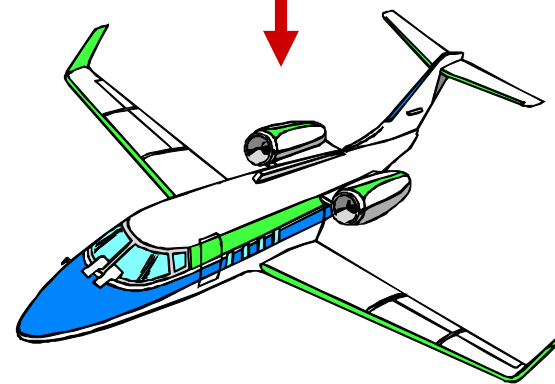
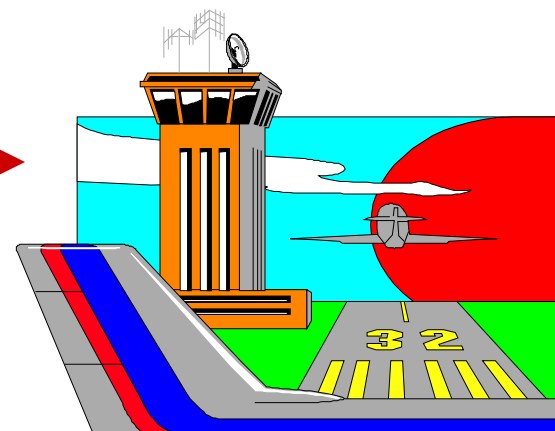
Phương pháp vận chuyển y tế khẩn cấp

- Máy bay cứu thương
- Máy bay thương mại (chỗ ngồi bình thường/nằm cồng/ thở ô xy)
- Vận chuyển Xe cứu thương/ tàu/ thuyền
- Việc vận chuyển y tế khẩn cấp bằng máy bay cứu thương hoặc máy bay thương mại phụ thuộc vào:
 - Sự đồng ý của bác sỹ điều trị cho bệnh nhân xuất viện
 - Sự xác nhận của bác sỹ điều trị về việc bệnh nhân đủ sức khỏe để bay trước khi đi
 - Đối với máy bay cứu thương: phụ thuộc máy bay có sẵn hay không
 - Đối với chuyến bay thương mại: tùy thuộc sự đồng ý của hãng hàng không cho phép vận chuyển bệnh nhân và chuyến bay còn chỗ

Quy trình vận chuyển y tế khẩn cấp



Địa điểm A



Địa điểm B

SOS

Worldwide reach Human touch

Đưa hài cốt về nước



- Vận chuyển xác bệnh nhân sau khi chết về nước.
- Hỏa táng lấy tro và đưa về nước
- Các thủ tục giấy tờ cần thiết:
 - + Giấy chứng tử
 - + Ủy quyền của gia đình cho Intl.SOS tổ chức đưa hài cốt về nước
 - + Giấy chứng nhận ướp/ thiêu xác
 - + Giấy chứng nhận kiểm dịch
 - + Giấy chứng nhận hủy hộ chiếu
 - + Báo cáo khám nghiệm tử thi
 - + Xác nhận đặt chỗ của công ty vận chuyển cùng thông tin của người nhận

Chỉ cần bạn gọi điện Chúng tôi sẽ trợ giúp

Thống kê Toàn cầu 2010:

- * Tổng số cuộc gọi : 5.740.000
- * Tổng số các ca : 1,872,699
- * Tổng các ca về y tế : 689,718
- * Tổng các ca không thuộc y tế : 875,607
- * Tổng các ca vận chuyển cấp cứu : 19,732

Tại trung tâm điều hành cấp cứu Việt Nam:

- * Tổng cuộc gọi : 56,720
- * Tổng số các ca : 2,962
- * Tổng các ca vận chuyển cấp cứu : 312



28 Alarm Centers

Australia: Sydney

China: Beijing
Shanghai

Czech Republic: Prague

France: Paris

Germany: Frankfurt

Hong Kong: Hong Kong

India: New Delhi

Indonesia: Jakarta
Kuta (Bali)

Japan: Tokyo

Malaysia: Kuala Lumpur

Namibia: Windhoek

New Zealand: Auckland

Philippines: Manila

Russia: Moscow

Singapore: Singapore

South Africa: Johannesburg

South Korea: Seoul

Spain: Madrid

Switzerland: Geneva

Taiwan: Taipei

Thailand: Bangkok

United Arab Emirates: Dubai

UK: London

USA: Philadelphia

Vietnam: Ho Chi Minh City
Hanoi



32 International SOS Clinics

Algeria: Hassi Messaoud

Angola: Luanda
Ilha da Luanda

Azerbaijan: Baku

Cambodia: Phnom Penh

Chad: N'Djamena

China: Beijing
Janjing
Shekou
Tianjin

Ghana: Takoradi

Indonesia: Jakarta (2)
Kuta (Bali)

Kazakhstan: Aktau

Almaty
Astauna
Atyrau

Mongolia: Ulaanbaatar

Myanmar: Yangon

Nigeria: Lagos
Port Harcourt (3)
Warri

Paua New Guinea: Port Moresby

Russia: Moscow
Yuzhno-Sakhalinsk

Vietnam: Ho Chi Minh City

Hanoi
Yemen: Sana'a



Language Capabilities

| Country | City | Current Language Capability | | |
|-----------------------------|-------------------------|--|---|---|
| | | 24X7 Availability | Additional Business Hours Capability | Additional Ad-Hoc Capability |
| Australia | Sydney | English, Mandarin, Japanese, Korean, Thai, Malay | Sinhalese, Hindi, French, Dari, Pashto, Persian, Samoan, Tagalog, Spanish, Italian, Turkish, Indonesian, Arabic, Greek, Dutch, German, Maori | |
| Greater China | Beijing | English, Mandarin, Japanese | | |
| | Hong Kong | English, Mandarin, Cantonese | | Japanese |
| | Taipei (Taiwan) | English, Mandarin, Taiwanese | Japanese | Japanese |
| Czech Republic | Prague | English, Czech | English, Czech | Polish, Bulgarian, Hungarian, Slovakian, German |
| France | Paris | English, French, Japanese | English, French, Japanese | Italian, Spanish, Portuguese, Russian, Swedish, Greek, German, Polish, Slovak, Czech, Bombara, Croat, Hungarian, Rumanian, Thai, Arabic, Serbian, Chinese |
| Germany | Frankfurt | English, German | Turkish | Spanish, French, Turkish, Urdu, Hindi, Panjabi, Italian |
| India | New Delhi | English, Hindi, Punjabi | | Tamil, Bengali |
| Indonesia | Jakarta | English, Malay, Indonesian | | German, Japanese |
| | Kuta (Bali) | English, Bahasa- Indonesia, Japanese | | |
| Japan | Tokyo | English, Japanese | | Mandarin |
| Malaysia | Kuala Lumpur | English, Mandarin, Cantonese, Malay, Tamil | | |
| Namibia | Windhoek | English, Sotho | | |
| New Zealand | Auckland | English | | Filipino, Tagalog, Cebuano, Bisaya |
| Russia | Moscow | English, Russian | | Finnish, French |
| Singapore | Singapore | English, Mandarin, Cantonese, Malay | Japanese | Tagalog |
| South Africa | Johannesburg | English, Afrikaans, Sotho | Portuguese | |
| South Korea | Seoul | English, Korean | | Japanese |
| Spain | Madrid | English, Spanish | | Tagalog, French |
| Switzerland | Geneva | English, French, German | Romanian, Spanish, Bulgarian, Dutch | Romanian, Spanish, Bulgarian, Dutch |
| Thailand | Bangkok | English, Thai | | French |
| Philippines | Manila | English, Tagalog | | |
| United Kingdom | London | English, Albanian, Hungarian | French, Afrikaans, Albanian, Arabic, Chinese, Croatian, Czech, Dutch, Finnish, German, Greek, Gujarati, Hebrew, Hindi, Hungarian, Italian, Kashmiri, Kurdish, Maralyam, Norwegian, Polish, Portuguese, Russian, Serbian, Slovak, Spanish, Swahili, Swedish, Tamil, Thai, Turkish, Urdu, Welsh | French, Afrikaans, Albanian, Arabic, Chinese, Croatian, Czech, Dutch, Finnish, German, Greek, Gujarati, Hebrew, Hindi, Hungarian, Italian, Kashmiri, Kurdish, Maralyam, Norwegian, Polish, Portuguese, Russian, Serbian, Slovak, Spanish, Swahili, Swedish, Tamil, Thai, Turkish, Urdu, Welsh |
| United States | Philadelphia | English, Spanish, Portuguese | French, Japanese, Russian | French, Japanese, Russian, Flemish, Chinese, Tamil, Turkish |
| Vietnam | Ho Chi Minh City | English, Vietnamese | | |
| United Arab Emirates | Dubai | English, Arabic, French | Russian, Tagalog, Spanish, Mandarin, Hindi, Tamil, Malayalam, Italian | Afsomali |



Worldwide reach Human touch

Over 70 offices worldwide

| | | | | | |
|--------------------------------------|----------------|--------------------------|-----------------|------------------------------|--------------------------|
| Algeria: | Algiers | India: | New Delhi | Singapore: | (2, including 1 MedAire) |
| Angola: | Luanda | | Mumbai | South Africa: | Johannesburg |
| Austria: | Vienna | | Bengaluru | South Korea: | Seoul |
| Australia: | Brisbane | Indonesia: | Balikpapan | Spain: | Barcelona |
| | Melbourne | | Kuta | | Madrid |
| | Perth | | Jakarta | Switzerland: | Basel |
| | Sydney | Japan: | Tokyo | | Geneva |
| Azerbaijan: | Baku | Kazakhstan: | Almaty | Taiwan: | Taipei |
| Brazil: | Rio de Janeiro | | Atyrau | Thailand: | Bangkok |
| | São Paulo | Madagascar: | Antananarivo | United Arab Emirates: | Dubai |
| Cambodia: | Phnom Penh | Malaysia: | Kuala Lumpur | | Abu Dhabi |
| Canada: | Toronto | Myanmar: | Yangon | United Kingdom: | London |
| | Calgary | Namibia: | Windhoek | | Aberdeen |
| Chad: | N'Djamena | Netherlands: | Amsterdam | | Farnborough (MedAire) |
| Czech Republic: | Prague | New Caledonia: | Noumea | United States: | Houston |
| Democratic Republic of Congo: | Lubumbashi | New Zealand: | Auckland | | Los Angeles |
| France: | Paris | Nigeria: | Lagos | | Miami, Philadelphia |
| Germany: | Frankfurt | | Port Harcourt | | Phoenix (MedAire) |
| Ghana: | Accra | Papua New Guinea: | Port Moresby | Venezuela: | Barcelona |
| Greater China | Beijing | Philippines: | Manila | Vietnam : | Hanoi |
| | Guangzhou | Russia: | Moscow | | Ho Chi Minh City |
| | Hong Kong | | Yuzhno-Sakhalin | Yemen | |
| | Shanghai | | | Zambia | |



Worldwide reach Human touch

Thank you

