

Allianz 

Сложный страховой случай, потребовавший многоступенчатой транспортировки застрахованного путешественника на родину, которую оплатила и организовала страховая компания «Альянс» вместе со своим провайдером – сервисной службой Global Voyager Assistance, на днях был урегулирован.

Для застрахованного путешественника компании «Альянс» 58-летнего Н. из Комсомольска-на-Амуре отпуск в Черногории закончился, фактически не успев начаться. В день прилета на курорт его госпитализировали в ближайший многопрофильный госпиталь с картиной гипертонического криза. После проведения дополнительных обследований диагноз был уточнен – ишемический инсульт, левосторонний гемипарез. В ходе проведенного обследования выяснилось, что в анамнезе у пациента имелась аневризма головного мозга, о которой застрахованный знал, но не уделил должного внимания ее лечению на родине. Это заболевание является крайне тяжелым для человека и в привычных условиях, а уж вне дома его положение еще более усложняется. Поэтому сервисная служба, по поручению страховой компании «Альянс», убедившись, что Н. можно перевозить регулярным рейсом, немедленно приступила к организации медицинской эвакуации пациента в Комсомольск-на-Амуре Хабаровского края. СК «Альянс» полностью гарантировала оплату расходов по лечению и репатриации застрахованного в размере, предусмотренном страховым полисом, – 30 000 евро.

Путь, который предстояло проделать Н. в сопровождении врача, был долгим: два города на территории Черногории, перелет до Москвы, из Москвы – в Хабаровск, а затем в Комсомольск-на-Амуре. Такой сложный и продолжительный маршрут непросто даже для человека в хорошей физической форме, не говоря уж о человеке, перенесшем только что инсульт. Согласно рекомендациям врачей, все этапы пути пациенту предстояло проделать в сопровождении бригады врачей и только в лежачем положении (т.е. на носилках).

Сервисной службе потребовалось приложить много усилий для организации сложнейшей с логистической точки зрения транспортировки: проработать маршруты наземного передвижения и авиаперелетов, выкупить авиабилеты, согласовать размещение клиента «Альянса» в самолетах на носилках и т.д. 12 сентября

врач-реаниматолог, назначенный страховой компанией, прилетел в Черногорию, чтобы сопровождать застрахованного на родину, однако по прибытии в госпиталь узнали, что в этот день больной перенес повторный инсульт и был экстренно переведен в отделение реанимации. К счастью, уже через неделю его состояние стабилизировалось, однако для сервисной службы срыв транспортировки в назначенный день означал, что весь логистический процесс пришлось начать практически с нуля. Маршрут наземной транспортировки еще более усложнился, так как новые авиабилеты до Москвы удалось забронировать только из Сплита (Хорватия), в связи с огромной загруженностью всех авиарейсов – отдыхающие в это время возвращаются из отпусков. Это означало, что пациенту предстояло дополнительных 300 км пути на машине скорой помощи с пересечением границы между Черногорией и Хорватией. Более того, на этот раз с учетом тяжести состояния пациента и потенциальной угрозы развития жизнеугрожающих осложнений на борту самолета сопровождать его должен был уже не один врач-реаниматолог, а целая реанимационная бригада.

Путем длительных переговоров и кропотливых усилий сервисной службе СК «Альянс» удалось в кратчайшие сроки заново проработать маршрут и организовать транспортировку застрахованного к месту постоянного проживания. Таким образом, покинув черногорскую больницу утром 23 сентября, уже на следующий день пациент был в Москве, где его временно (на 12 часов) госпитализировали в клинику для стабилизации состояния и подготовки к еще более сложному, длительностью более 8 часов, перелету. 26 сентября застрахованный был успешно эвакуирован регулярным рейсом в Комсомольск-на-Амуре и там доставлен в отделение неврологии Городской клинической больницы №2. По завершении эвакуации, организованной Global Voyager Assistance, родственники Н. дали высокую оценку действиям медицинской бригады, а также отметили высокую степень ответственности и добросовестности сотрудников страховой компании «Альянс».

«Это только один пример того, сколько усилий требует тяжелый страховой случай от ответственного страховщика. Мы каждый год практически круглосуточно сталкиваемся с ситуациями, когда клиент нуждается в нашей помощи. Благодаря профессиональным и слаженным действиям между страховщиком, ассистанской компанией, представителями перевозчиков, дипломатами, часто – сотрудниками МЧС, министерства здравоохранения, наша помощь приходит вовремя», – прокомментировала Светлана Шваб, директор по урегулированию убытков по страхованию путешественников ОАО «СК «Альянс».

Источник: www.wiki-ins.ru, 03.10.12