

# Chapter 03



## 全球人壽海外急難救助～ 真情案例分享

文、部分照片提供／全球人壽、客戶 Sophia

春假期間正是國人出國旅遊的旺季，全球人壽提醒，凡是全球人壽有效個人保險契約（OIU國際保險業務商品除外）之主被保險人及團險事業部核准團體保險契約之被保險人，都享有海外急難救助的服務，希望所有保戶出國旅遊都能安心、快樂的自由行！

**在**此，與大家分享 2017年 4月全球人壽客戶黃小姐（Sophia）海外急難救助的經驗，透過實際的案例，讓我們更了解到，海外急難救助的幫助，真的是貼心而到位，而全球人壽的保戶只要放心遨遊四海，遇到事情不需緊張、害怕，因為全球人壽的保戶擁有最專業與尊榮的服務～

### 只要一通電話 就能啟動服務

4月 15日 Sophia與友人開始了一趟日本 11日的自由行，19日中午旅遊行程來到了立山黑部，在氣候不佳的情況下，Sophia不慎跌倒並被緊急的以救護車送到當地市立大町總合病院救治，經醫師診斷因小腿骨

## 3 讓您安心的優質服務

折必須進行手術。當時 Sophia 心想若在國外手術，後續的治療與照顧必定是一大問題！忽然想到自己是全球人壽的保戶，即有海外急難救助的服務，於是請台灣的友人撥打急難



救助服務專線（886-2-2717-5995），告知希望協助回國就醫處理。很快的在幾分鐘的時間，全球人壽海外急難救助中心飛特立全球服務（AAIT）即與 Sophia 透過手機 LINE 取得聯繫，在線上即時溝通並迅速做好各項的安排。

### 迅速規劃返台 貼心到位服務

#### ● 醫療傳譯服務：

飛特立在第一時間透過電話協助與日本院方溝通病情資訊，並協助保戶能即時提供飛特立資料：例如 X 光片、就醫地點與資訊等；安排的醫療團隊也會考慮語言溝通問題，能夠協助保戶向海外醫院說明所需相關文件的請領，以利後續回台的醫療理賠申請，真的很貼心。

# Chapter 03

## ● 緊急轉送回國：

海外急難救助中心醫療團隊在判斷保戶有醫護陪同回國之必要後，保戶只要提供護照、出境章、確認行李大小、提供台灣就醫院所與醫師，轉送過程都有專業的安排。這次就安排了二地救護車、二地快速通關、商務艙輪椅轉送等，並由二位特派醫療人員全程護送，協助傷者所有情況的處理，連日本人都訝異以為是那位尊貴人物，才有如此慎重安排。

Sophia經手術及 1個多月的休息，已能以輔助器行動。回想當時情形，由衷感謝海外急難救助的協助，若沒有這項服務措施，同行友人的旅遊行程可能因此中斷，原本一位友人打算陪同回台，在看到穿著





### 3 讓您安心的優質服務

全球人壽臂章外套的醫療人員及所做的安排，便能安心的託付，繼續參與旅遊。而轉送回國過程中安排的救護車、快速通關、貴賓室及商務機位安



排等等，試想若無海外急難救助的協助這些該會是怎樣情況？更不用說這些都是無償所提供的服務。所以，全球人壽多年前全面提升海外急難救助的服務，真的能在保戶急需關懷救助的時刻，即時提供了最溫暖、最完善的保戶服務，這也是全球人壽「因為愛、責任在」的事實見證！

相關海外急難救助服務，請上全球人壽官網 (<http://www.transglobe.com.tw/transglobe-web/nat/serviceadditional-overseas>) 中查詢詳細內容。👤

#### 19 日下午

確認狀況及所需援助，即進行規劃後續返台事宜。

#### 20 日

飛特立的醫療團隊抵達日本病院，協助處理資料申請與移送準備。

#### 21 日

一早醫療團隊陪同搭乘救護車及飛機，護送至台灣指定的醫院。