

EXPRESS ASSIST International Assistance Service



El Express Assist, fundado en el año 2001, es una compañía rusa de servicio, que ofrece un amplio espectro de servicios a los ciudadanos rusos; qua viajan al extranjero, y a ciudadanos extranjeros, quienes viajan en Rusia y países de CEI. Express Assist es la única compañía de asistencia independiente, en Rusia.

EXPRESS ASSIST puede ofrecer el siguiente espectro de servicios:

- servicios de ayuda médica urgente
- servicios de ayuda de repatriación y evacuación
- servicios de ayuda de asistencia técnica
- servicios jurídicos
- servicios informáticos
- servicios de ayuda en casa



A partir del año 2001 hasta el año 2014, aproximadamente, 500 000 ciudadanos rusos y 20 000 ciudadanos extranjeros recibieron ayuda urgente por parte del "Centro Express Assist", en muchos países del mundo.



El "Centro Express" presta servicio a tales compañías rusas como:

- Alfa-Strajovanie
- Voyennaya Ctrajovaya Compañía
- Guta Strajovaniye
- Strajovaya gruppa MSK
- Renesans Strajovaniye
- RESO-Garantiya
- RK-Garant
- Rosgosstraj
- Rosstraj
- Rossiya

T.I.T

y algunas otras



Express Assist asimismo trabaja, con muchas compañías de seguros, extranjeras, en particular:

- Assist Card International
- AXA
- Healthwatch

- QBE-Atlasz
- HUK-Coburg
- y muchas otras



Durante el periodo de su desarrollo en el mercado de asistencia, la compañía "Express Assist" ha creado su propia gran red de proveedores en la Federación Rusa, CEI (aproximadamente 3000 instituciones medicas) y en el extranjero (más de 3 000).

La experiencia de muchos años de trabajo con instituciones medicas, permite realizar el control de costo de los servicios y disminuir eficazmente los gastos de aseguradores.

El centro de Alarma de Express Assist está equipado con medios de comunicación multicanal dúplex, se realiza el monitoring de todas las llamadas entrante y salientes. Toda la información de eventos de seguro se procesa y se guarda en un programa, especialmente diseñado.



En la plantilla de personal del centro de Alarma, 24 horas al día hacen guardia médicos de alta calificación, proporcionando funcionamiento en los idiomas: inglés, francés, alemán, español, italiano; en casos necesarios se realizan conferencias telefónicas para traducir lo necesario de otros idiomas del mundo. Varias personas tiene grados científicos (en medicina y económica).

En la mayoría de casos no urgentes, el tiempo entre recepción de la llamada, de ayuda y la finalización de organización de ayuda, no sobrepasa los **30 minutos.**. Si la organización de ayuda precisa más tiempo, el cliente recibe de nosotros una llamada informativa, ("llamada de cortesía")



La Compañía tiene a su disposición los números telefónicos locales de tales países como:

- Brasil
- Gran Bretaña
- Alemania
- Canadá

- EE. UU.
- Ucrania
- Finlandia
- Francia

- República Checa
- Suiza
- Suecia
- Estonia

La lista se amplia de acuerdo con la necesidad

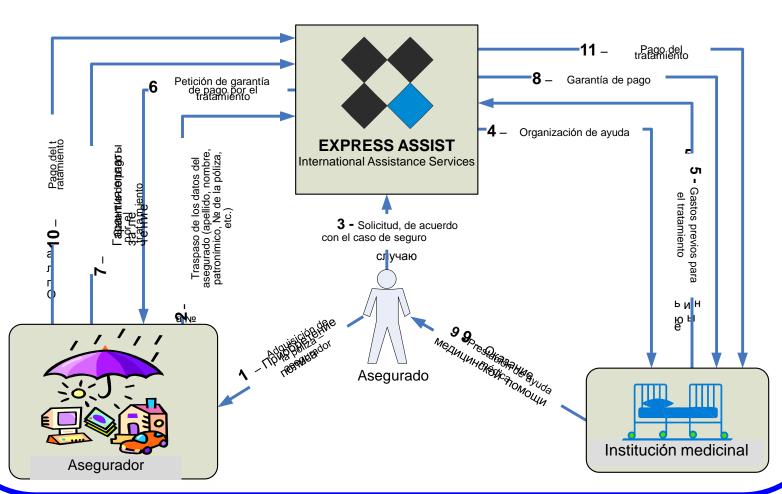
Además de esto; el operador presenta la posibilidad de comunicarse a través de Skype



Servicios médicos

- Información acerca de primeros auxilios, antes de haber llegado el médico
- Asesoría con el médico por teléfono con un doctor de práctica general
- Servicios de ambulancia
- Visita medica a casa o al hotel Consultas en una institución médica
- Hospitalización
- Garantías de pago de tratamiento en ambulatorio
- Garantías de pago de gastos de hospitalización
- Transportación de una institución médica a otra, en caso necesario;
- utilizando coche-ambulancia, en acompañamiento de un médico o de una enfermera.
 - Visita de un familiar, en un caso urgente (asistencia en obtención de
- visados, pasajes, etc.)
 Acompañamiento de un médico de habla inglesa en un viaje turístico o
- de negocios.

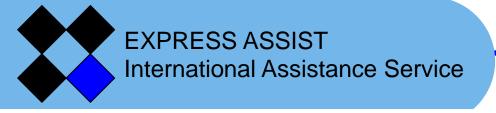
Esquema general de trabajo de la compañía "Centro Express Assist"



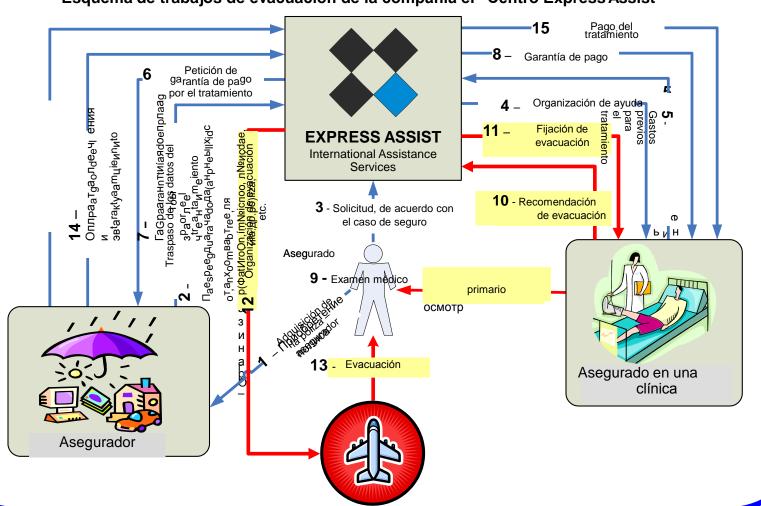


Servicios de evacuación y repatriación

- Evacuación médica a la patria, con aviación sanitaria o por vuelos regulares; con acompañamiento de un médico o de una enfermera; con el equipamiento necesario
- Regreso anticipado a la patria
- Evacuación de menores de edad, en casos necesarios - con acompañamiento
- Repatriación de los restos



Esquema de trabajos de evacuación de la compañía el "Centro Express Assist"





La red médica del "Express Assist" funciona con exito, prestando servicio a clientas asegurados por la compañía en todo el territorio de Rusia y la CEI. Aproximadamente, 3 000 instituciones medicas, que prestan todos tipos de ayuda médica de ambulatorio y de hospital, forman parte de la red.

Cabe destacar, que el "Centro Express Assist" tiene acuerdos con instituciones medicas tanto en centros de provincias y grandes ciudades, como en muchos poblados pequeños, lo que permite prestar ayuda medica cualificada, manteniendo los mismos volúmenes, que se prestan en lugares de residencia permanente de los clientes.



En el territorio de la Federación Rusa y la CEI el "Express Assist" desarrolla con éxito dos estrategias principales de prestación de ayuda.

- La primera estrategia es el trabajo en los límites del programa de Aseguradores, "Viajantes por Rusia y la CEI", asimismo, como "Entrantes a Rusia", cuando al Asegurado se presta ayuda urgente, prácticamente, en cualquier punto de la Federación Rusa y la CEI. De acuerdo con esta estrategia, el "Centro Express Assist" presta los siguientes servicios:
- organización de prestación de ayuda médica de ambulatorio y de hospital, asimismo, como servicios auxiliares
- organización de evacuación médica al lugar de residencia permanente
- organización de repatriación de los restos
- La segunda estrategia representa organización de ayuda a los Asegurados, miembros del programa de Aseguramiento Medico Adicional, quienes reciben ayuda médica en instituciones médicas, pertenecientes al programa. En este caso, el "Centro Express Assist" presta los siguientes servicios a sus clientes:
- organización de asistencia médica permanente en todo el territorio de la Federación Rusa y la CEI (registración en instituciones médicas para recibir ayuda médica).
- realización de control de calidad y volumen de servicios médicos, asimismo, como control de la cantidad monetaria y el razonamiento de los gastos médicos
- realización de peritación de cuentas médicas, que se reciben de las instituciones medicas

Asistencia técnica

- Asistencia para alquilar de un coche.
- Transportación del automóvil hasta el servicio de mantenimiento técnico, al haber daños técnicos o daños en resultado de un accidente de trafico (en los límites del continente).
- Prestación de ayuda técnica en carreteras, en caso de mal funcionamiento o accidente de trafico. Servicio de evacuador en carreteras interurbanas.
- Prestación de servicios de chofer.
- Reparación de automóviles en los servicios especializados de mantenimiento técnico
- Una serie de otros servicios

Asistencia jurídica en el extranjero

- Protección jurídica en situaciones complicadas: pérdida de documentos, daños a la salud o bienes de terceras personas, que puede suceder, por ejemplo, como resultado de un accidente de trafico o un accidente, al practicar deporte, esquiando en montañas, etc.
- Protección en el juzgado de los intereses del Asegurador, en caso de surgir vistas de las causas.

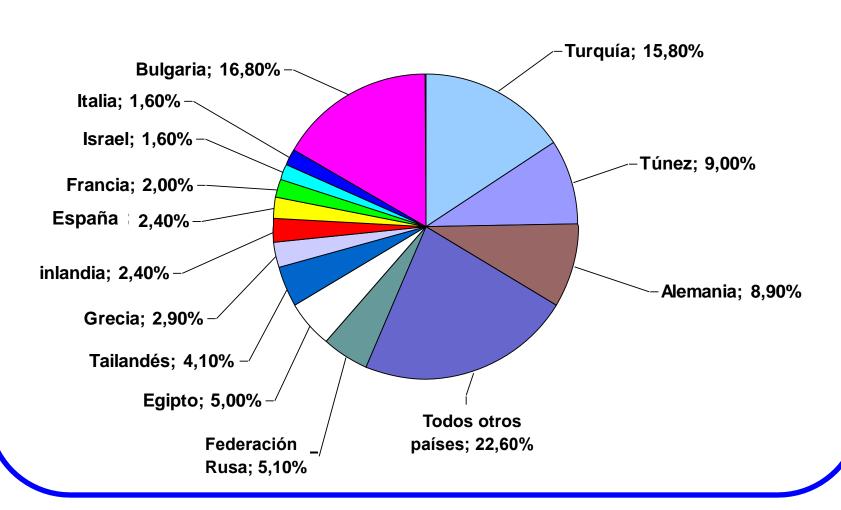
Asistencia informática

- Prestación de información acerca de las posibilidades medico y otro tipo de servicios en el "Express Assist".
- Datos acerca de instituciones medicinales empleadoras del personal, quien domina idiomas extranjeros.
- Prestación de información acerca de coberturas de seguros, reglas de aseguramiento.
- Prestación de ayuda a los Aseguradores, en cuanto a establecer contactos telefónicos, de fax y otros tipos de comunicación con sus compañías de seguros.
- Información acera de preparados medicinales y sus substitutos.
- Transmisión de información a familiares o/y empleadores.
- Servicios online de traducciones directas e inversas, empleando el idioma ruso y otros idiomas
- Llamadas de cortesía

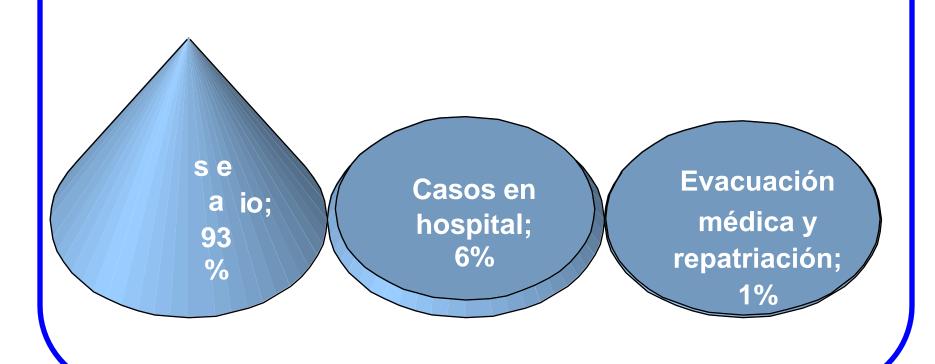
Teniendo acuerdo previo con la compañía, se pueden recibir otros tipos de servicio.



Diagrama de geografía de casos de seguro

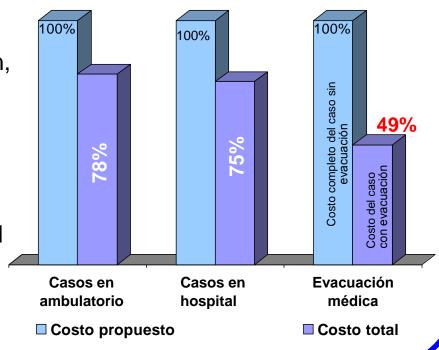


Estructura de casos de aseguramiento, de acuerdo con su complejidad



La compañía tiene una gran experiencia de realización de control de precios y disminución de gastos. Posteriormente, se presentan los datos de disminución de gastos en diferentes categorías de casos

La realización a tiempo de evacuación médica permite, también, disminuir considerablemente los gastos esperados. Esto es actual, especialmente, al regular casos con traumas deportivas (por ejemplo, esquí de montaña) y afecciones, cuando se precisa larga estancia del asegurado en el hospital.





Bienvenidos a Express Assist

