

MEDICAL HELPLINE WORLDWIDE GMBH

Das Wohl der Kunden stets im Blick



Auch in Pandemiezeiten unterstützt die Medical Helpline Worldwide (MHW) ihre Kunden wie gewohnt bei ihren Auslandsreisen. Bei der Betreuung setzt die freie medizinische Assistance auf individualisierte Lösungen und maßgeschneiderte Konzepte.



Die Medical Helpline Worldwide bietet Unternehmen und ihren Mitarbeitern im Vorfeld von Auslandseinsätzen ein umfassendes Angebot an Beratung und individueller Leistungszusammenstellung an.



Die Medical Helpline Worldwide unterstützt Unternehmen dabei, der Fürsorgepflicht gegenüber ihren Mitarbeitern nachkommen zu können.

rufen, wie wichtig es ist, ein vernünftiges Travel-Risk-Management zu haben. Aumann: „Unternehmen, die Mitarbeiter auf Auslandsreisen entsenden, haben eine Fürsorgepflicht. Das ist aus Mangel an Not bei vielen in Vergessenheit geraten. Durch die Pandemie sind sie aus ihrem Dornröschenschlaf erwacht und suchen nun dringend nach Lösungen. Und da sind wir glücklicherweise in der Lage, schnell die entsprechenden individualisierten Lösungen und Konzepte anzubieten.“

QUALITATIV HOCHWERTIGER SERVICE

Ein wichtiges Alleinstellungsmerkmal der Medical Helpline Worldwide ist dabei, dass sie, anders als andere Assistancen, selbstständig, unabhängig und nicht im Auftrag einer Versicherung agiert. „Unsere Leitmotivik ist immer das medizinische Wohl unserer Kunden, in unseren Entscheidungen sind wir nie von einem Ansatz des Schadenkostenminimierens getrieben“, so Aumann. „Allgemein kann man sagen, dass eine Betreuung eines Mitarbeiters durch uns pro Jahr günstiger ist als ein einziger Krankheitstag desselben. Wenn sich Unternehmen diese Relation vor Augen führen, merken sie relativ schnell, dass das wirklich sehr gut investiertes Geld ist.“ Röschmann ergänzt: „Wenn uns ein Unternehmen beauftragt, dann kann es sicher sein, dass es die qualitativ beste medizinische Versorgung erhält.“ Im Sinne eines One-Stop-Shops kümmert sich

die MHW auf Wunsch durch das Dazuholen ihrer Partner zusätzlich um die sicherheitspolitischen und technischen Aspekte von Auslandsreisen.

ERSTER LEHRGANG ZUM MEDIZINISCHEN ASSISTEUR

Doch nicht nur durch die vermehrte Anfrage von Unternehmen ist das Arbeitsvolumen der MHW trotz global gesunkener Reiseaktivitäten nahezu gleich geblieben: Privatkunden nutzen die Hotline ebenfalls verstärkt. „Es rufen vermehrt Leute an, die sich nicht in ein volles Wartezimmer eines Allgemeinmediziners setzen wollen. Stattdessen schildern sie uns ihre Symptome und erhalten dann die richtige Hilfestellung“, so Röschmann. Weil die Geschäftsführung davon ausgeht, dass sich der Trend zu Individualreisen, der sich schon im letzten Jahr abgezeichnet hatte, in diesem Frühjahr fortsetzen wird, hat sie die letzten Monate zudem dazu genutzt, ihrem speziell für Individualreisen geschaffenen Produkt „travelmedic“ den letzten Schliff zu verleihen. Aumann: „Gerade bei solchen Reisen ist eine medizinische Hotline, die man nicht nur für präventive Fragen, sondern auch im Akut-Fall anrufen kann, überaus wichtig.“ Darüber hinaus hat die Medical Helpline Worldwide in Kooperation mit der Apollon Hochschule für Gesundheitswirtschaft in Bremen einen Lehrgang auf den Markt gebracht, der eine standardisierte Grundlage für die Ausbildung von medizinischen As-



Geschäftsführung der MHW: Marco Röschmann und Sven Aumann (u.)

sistoren schaffen soll. „Die Leute, die in Assistancen arbeiten, sind entweder Ärzte, die sich mit Versicherungen nicht auskennen, oder Versicherungswirte, die von Medizin wenig Ahnung haben. Den fertig gebackenen Assistenten vom Markt gibt es leider nicht“, erklärt Röschmann die Hintergrundidee. Auch alle neuen Mitarbeiter der Medical Helpline Worldwide werden künftig den Lehrgang, der seit diesem Jahr gebucht werden kann, durchlaufen, um in Zukunft noch besser ihre Kunden betreuen zu können.



Unter der 24/7 erreichbaren Notrufhotline haben Kunden immer direkten Kontakt zu einem der deutsch- und mehrsprachigen Ärzte.

Statt den Massenmarkt zu bedienen, hat sich die international tätige medizinische Assistance Medical Helpline Worldwide GmbH (MHW) von Anfang an auf Nischenbereiche spezialisiert. Seit ihrer Gründung vor 20 Jahren ist sie so zu Europas größtem Assistenten für Tauchunfälle geworden. Außerdem betreut sie mit maßgeschneiderten Angeboten Privatpersonen auf ihren Reisen sowie kleine und mittelständische Unternehmen, die ihre Mitarbeiter ins Ausland schicken. Insbesondere der letztgenannte Bereich hat während der Pandemie großen Zulauf erhalten. „In diesem Geschäftsbe-
1 LEH4301326 27/04/2021

reich sind die Notwendigkeiten in den vergangenen zwölf Monaten drastisch nach oben gegangen. Es gibt viele Unternehmen, die international agieren, Auslandsprojekte betreiben und gar nicht die Möglichkeit haben, ihre Mitarbeiter im Homeoffice einzusetzen“, berichtet Geschäftsführer Sven Aumann. Die Unternehmen sind dann umso mehr darauf angewiesen, eine zuverlässige Hotline mit Medizinern zu haben, die durch ihr Netzwerk von Ort direkt tätig werden und

UNTERNEHMEN HABEN FÜRSORGEPLICHT

Röschmann weiter: „Beauftragt uns ein Unternehmen, weil es Mitarbeiter ins Ausland schicken muss, beginnen wir nach entsprechenden Vorgesprächen erst einmal mit einer Recherche vor Ort.“ Wie viele Krankenhäuser stehen zu Verfügung? Was für Behandlungsmöglichkeiten haben diese? Ist es gesichert, dass ein Mitarbeiter mit Covid-19-Verdacht auch wirklich gut versorgt werden kann? Wie ist der Kontakt mit dem Krankenhaus? Kann kontrolliert



Haarmoden
Tetun
Inhaber: A. Tetun
Carl-Schurz-Straße 8
28209 Bremen
Tel. (0421) 34 69 191