

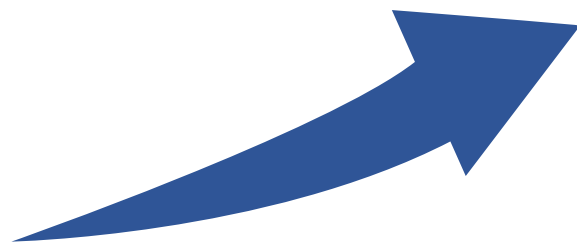
A photograph of three business men in a meeting. They are seated around a dark wooden conference table in a bright office with large windows. The man on the left is wearing a white shirt and glasses, looking towards the man in the middle. The man in the middle is wearing a light blue shirt and glasses, holding a tablet and looking towards the man on the right. The man on the right is wearing a white shirt and glasses, looking towards the man in the middle. There are papers, a pen, and a glass of water on the table. In the background, there is a whiteboard with charts and graphs.

# 24小時全球緊急支援服務 由國際救援香港(Europ Assistance Hong Kong)提供

保密聲明 本文件中包含的資訊屬於機密信息，是 Europ Assistance Hong Kong Limited 的專有財產。提供給客戶的唯一目的是向客戶的內部人員進行簡報。  
未經 Europ Assistance Hong Kong Limited 事先書面同意，不得出於任何目的披露、複製、使用及向第三方傳播本資料的任何部分內容。

# 關於EUROP ASSISTANCE

- 在2023年6月，Inter Partner Assistance (IPA) 被Europ Assistance收購並更名為Europ Assistance Hong Kong Limited (EAHK) 國際救援(香港)有限公司







# + Europ Assistance

我們是一間提供有關**關懷服務**的公司，由專業人員提供此服務。我們的業務是讓客戶的生活更輕鬆，**每天**都活出我們的使命。

歡迎來到關懷服務的世界

**CARE**  
可感 可及 可信 可友

# 始於1963.....

在歐洲內外持續擴展  
業務版圖

2020年成立東  
南亞樞紐中心  
業務覆蓋11個市  
場

併購 – IPA  
ASIA

1963

1970

1990

2000

2015

2018

2020

2021

2022

2023

由 Europ Assistance 的  
創辦人 Pierre Desnos  
在法國創造了旅遊/汽車  
領域的救援服務



推行數碼化、產品創  
新、智慧工具

收購澳洲  
業務



併購 – 中東業務





EUROP ASSISTANCE 提供國際救援服務長達**60年**，為救援服務行業的先驅和領導者。

**5,500萬**  
全球顧客

**200+**  
業務覆蓋國家及地區

**900,000+** 合作供應商  
全球最大專門綜合醫療網絡

**74,000**  
集團員工  
**10,000+** Europ Assistance員工

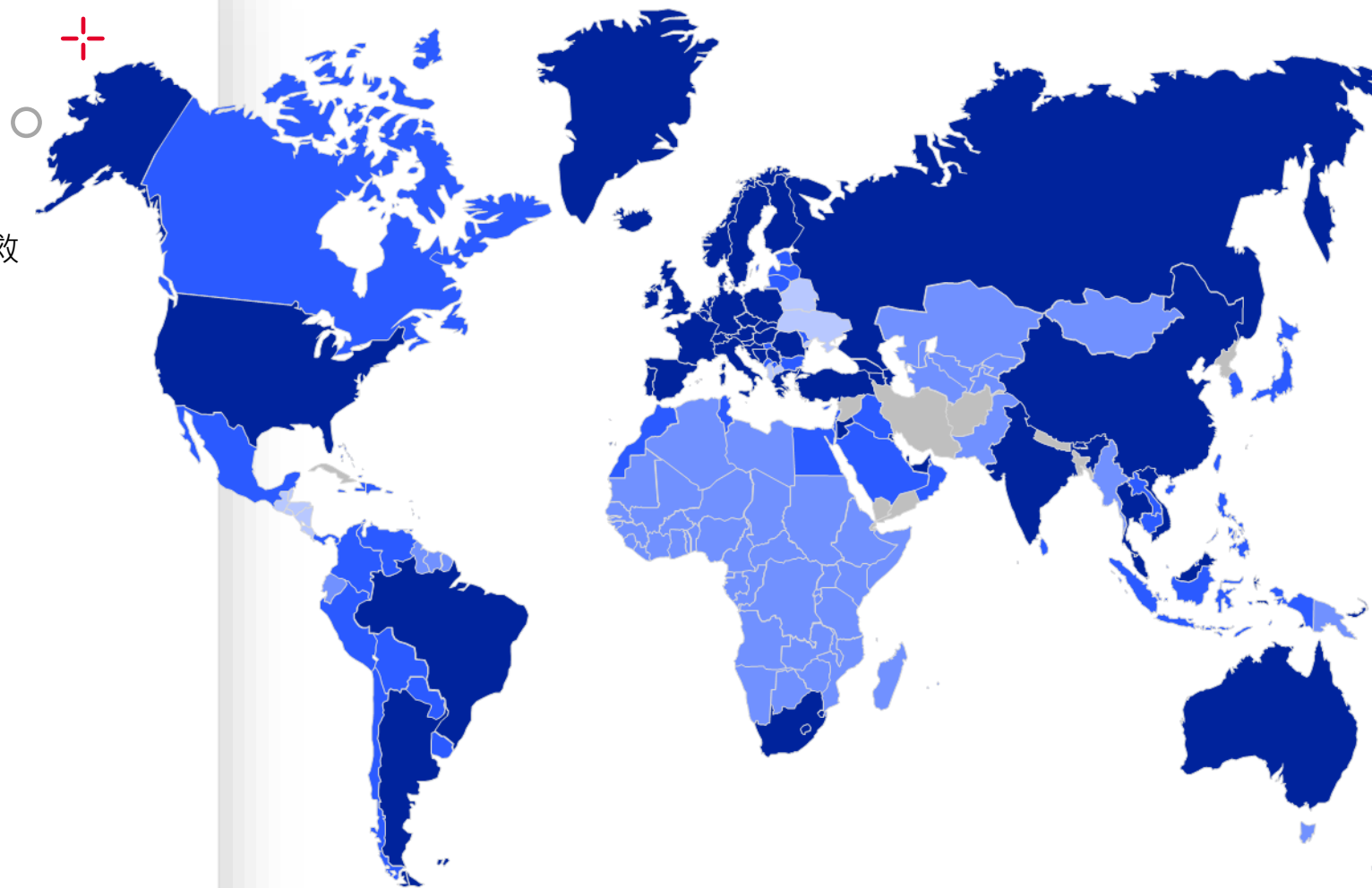
**1,133**  
醫療專機出勤次數

**400+**  
內部醫療專業人員

**28億 歐元**  
2022年度綜合收入

**1,220萬**  
全球旅遊援助案例

**5,000+**  
醫療和旅遊援助團隊人數  
全球**41**個救援中心處理多國語言



- EA 總部及分公司分佈
- EA合作團隊分佈
- 救援服務覆蓋範圍

# 細看 亞太區

## 優勢

Europ Assistance 在該地區已屹立**超過40年**，在印度、中國、東南亞、大洋洲（包括澳洲）以及中東擁有業務

在2023年6月，收購了**泰國、馬來西亞、香港、台灣**和日本的救援業務

## Europ Assistance 或合作夥伴的業務營運

中國	香港	越南	菲律賓
印度	泰國	馬來西亞	新加坡
印尼	澳洲	台灣	寮國
柬埔寨	汶萊	緬甸	南韓
紐西蘭	澳門	中東	日本

## 我們的核心服務



旅遊支援



道路支援



健康支援



家居支援

# 國際救援香港(EAHK)

- 擁有全球最大醫療及救援網絡
- 於2016年，成功併購Asia Assistance International，成為亞洲區內最大的救援公司
- 服務範圍：旅遊、健康、道路、及家居支援服務





二十四小時全球緊急支援服務

# EAHK在全球緊急支援服務市場的優勢



擁有全球網絡覆蓋

- 於41個國家設有辦事處



具備支援網絡優勢

- 在運送安排配套上擁有絕對優勢以及優先權



營運團隊經驗豐富

- 團隊具備豐富處理案件經驗(每年處理過千宗案件)



於香港保險業界擁有超過95%全球緊急支援服務市場佔有率

- 深明保險業界及其夥伴和受保人士的需要



香港業務設有後備方案

- 於緊急情況下提供無間斷之支援服務



由海外獨立組織每兩年評估各地區支援中心對災難/大型事故的應變能力

- 考核團隊的應變能力並確立危機管理意識



# 主要旅遊及醫療支援服務



24小時環球醫療  
資訊及支援服務



住院按金保證



監察醫療病況



緊急醫療撤離



治療後醫療運返



安排親友探望



護送隨行  
未成年子女



康復期間  
的酒店住宿



遺體運送

**Medpass** 任中橫  
任中橫



二十四小時全球緊急支援服務：  
(852) 2862 0138

## 需要甚麼資料方可提供全球緊急醫療援助？



受保人姓名或來電者姓名 / 聯絡電話



身份證號碼/護照號碼



保單編號



求助事宜



所需支援



身處地點

- 如身處酒店: 酒店名稱 / 房間號碼 / 聯絡電話 / 地址
- 如身處醫院: 醫院名稱 / 病床編號 / 主診醫生姓名 / 聯絡電話 / 地址



醫療報告及相關資料 (事乎情況需要或許可)



# 如需要全球緊急醫療援助時，可以如何配合國際救援提供服務



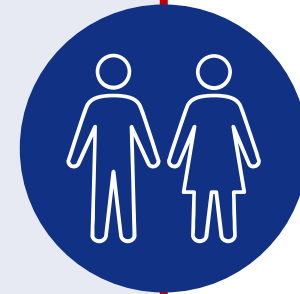
## 客戶保險代理人

- 代受保人將個案向EAHK通報
- 提供個案詳情
- 提供受保人的聯繫方法
- 提供受保人的保單號碼
- 為受保人處理理賠索償事宜（如適用）
- 協助受保人與EAHK跟進個案的通訊（如適用）

# 如需要全球緊急醫療援助時，可以如何配合國際救援提供服務

## 受保人 / 親友

- 代受保人 / 親友將個案向EAHK通報
- 提供個案詳情
- 提供受保人 / 親友的聯繫方法
- 提供受保人的保單號碼
- 負責委派一名親友作為與EAHK跟進個案的  
單一聯絡人及授權人士
- 簽署授權書予EAHK與當地醫院取得醫療報告
- 授權EAHK為受保人提供相關服務（如適用）





# 醫療運送流程



# 不同運送模式

## 陸路救護車



## 航空擔架



## 醫



# 不同運送模式

## 陸路救護車



## 航空擔架



## 醫療專機





# 不同運送模式

## 航空擔架



## 醫療專機



## 船/渡輪



# 不同運送模式

---

醫療專機



船/渡輪



# 個案分享- 為病危女童進行醫療遣返

## 個案背景

- 個案受保人是一名健康的6歲女童，來自香港，與家人到日本旅遊期間感染肺炎。
- 她的病情一開始只是輕微的呼吸道感染，後來演變為嚴重的肺炎，即肺部感染（對治療和機械通氣均沒有反應）。

## 問題

- 儘管日本當地醫生成功控制了病童的肺部感染，但廣泛的肺部壞死仍然存在（肺細胞死亡），令病童不能依靠傳統呼吸器維生。
- 病童必須依靠ECMO\*(人工心肺)維持生命。

\*ECMO - Extracorporeal Membrane Oxygenation 葉克膜

挑戰

- 病童肺部出現大面積壞死（肺細胞死亡）
- 整個醫療遣返過程必須全程使用人工心肺
- 當地資源有限
- 要盡可能增加病童復原健康的機會



EAHK的醫療護送團隊在出發前於大阪醫院為病童進行健康狀況評估。



# 個案分享- 為病危女童進行醫療遣返 (續)

## 醫療遣返過程



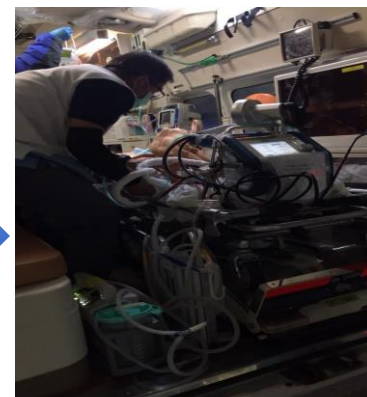
EAHK 派遣的醫療護送團隊正在準備醫療遣返裝備



醫療遣返進行中



護送團隊將病童運送上機艙



護送團隊正在檢查救護飛機上的設備



護送團隊在整個運送旅程中持續監測和支援病童

### 成功關鍵因素

#### ❖ 全球救援中心

EAHK四個地區的救援中心包括日本、泰國、馬來西亞和香港全程緊密合作和密切溝通，確保與各單位包括大阪和香港的醫院、病童家屬和保險公司保持即時有效的溝通，以掌握最新動態並為複雜的醫療運送做好規劃。

#### ❖ 全球醫療網絡

透過EAHK的全球醫療網絡，及時從最最近的曼谷取得ECMO裝備並運送到日本，以在醫療運送途中維持病童的生命。

#### ❖ 動員各部門通力合作

EAHK聯繫香港兒童醫院、醫院管理局、入境事務處、警務處等多個香港政府機構，與他們進行特別會議和安排，確保兒童醫院安排合適的ECMO、ECMO專家、醫療設備。運送當日由3名警察為護送團隊開路，確保護送團隊將病童快速安全地送往醫院。

#### ❖ 30年救援經驗

EAHK擁有30年醫療救援經驗的區域醫療總監在整個醫療遣返過程中提供專業的醫療建議和監控。



護送團隊安全把病童送達香港兒童醫院



救護飛機抵達香港國際機場

**EAHK順利完成ECMO運送，成功將命危病童從日本大阪醫院送達香港兒童醫院及安全移交**



Q&A 問與答

GO

謝謝