

Feedback von Kunden

Netzhautablösung in Ägypten

◆ Joachim befindet sich auf einer 7-tägigen Bootstour und meldet sich wegen erheblicher Sehstörungen auf dem rechten Auge bei travelmedic. Vor einigen Jahren wurde bei ihm eine Netzhautablösung des linken Auges operativ behandelt. Die Angst ist groß, dass nun das rechte Auge betroffen ist. Der diensthabende Hotlinearzt spricht sich mit dem Augenspezialisten aus dem Medical Board ab und zusammen wird als Diagnose eine akute Netzhautablösung gestellt. Da diese zur Erblindung führen kann, ist schnell zu handeln. Das travelmedic Notfallteam wägt eine Behandlung vor Ort, unter nicht idealen Bedingungen, mit dem schnellstmöglichen Rücktransport nach Deutschland ab. Man entscheidet sich, den Kunden zunächst per Rettungsboot an Land zu bringen und bucht gleichzeitig den sofortigen Rückflug zum Heimatort. Während der Heimreise des Kunden organisiert travelmedic bereits die Anmeldung in der augenärztlichen Notfallambulanz in Deutschland. Dort wird die Verdachtsdiagnose bestätigt und der Patient kann zeitnah und erfolgreich operiert werden.

Ich war von der schnellen und perfekt vernetzten Betreuung durch den Arzt und die Mitarbeiter von travelmedic sehr beeindruckt. Ich bekam jederzeit persönliche Rückmeldung, es wurde geduldig auf meine Fragen eingegangen und die fachliche Beratung war top! Ihr habt mich bestmöglich unterstützt. Ich fühlte mich zu KEINER Zeit in den Händen einer Versicherung, sondern fast wie in einem mitdenkenden Freundesnetz, das hätte ich nie und nimmer erwartet, das war großartig!

Dengue-Fieber auf Bali

◆ Tina ist mit ihrem Ehemann auf Bali. Wegen schnell ansteigendem Fieber bis 40 °C und Rückenschmerzen meldet sie sich auf der travelmedic Hotline. Weiterhin gibt sie an, dass sie seit 4 Tagen Durchfall und mehrere Mückenstiche hat. Es wird die Verdachtsdiagnose auf einen fieberhaften Infekt gestellt und ein Dengue-Schnelltest empfohlen. Zur Fiebersenkung und Schmerzlinderung dürfen beim Verdacht auf Dengue bestimmte Medikamente nicht genommen werden und die Patientin wird entsprechend beraten. Der behandelnde Arzt vor Ort schließt eine Dengue-Infektion aus, ohne einen Schnelltest gemacht zu haben. Unsere erfahrenen Tropenmediziner bestehen aufgrund der zwischenzeit-

lich vorgelegten Laborwerte darauf und im Krankenhaus wird der Verdacht bestätigt. Die Blutwerte sind in kürzester Zeit so dramatisch gesunken, dass die Kundin stationär aufgenommen wird. Über die nächsten 2 Tage verschlechtert sich der Zustand und es wird klar, dass die Kundin für eine bessere Versorgung ausgeflogen werden muss. Denn in den Krankenhäusern auf Bali sind keine geeigneten Blutkonserven vorhanden. Das travelmedic Team organisiert einen Ambulanzflug nach Singapur. Zum Glück sind jedoch keine Bluttransfusionen nötig und die Patientin erholt sich relativ schnell, sodass der Rückflug nach Deutschland angetreten werden kann.

Der Hotlinearzt von travelmedic wusste sofort was mir fehlt und hat mich darin bestärkt zum Arzt zu gehen und mir alle Fragen zur Arztwahl und dem weiteren Vorgehen beantwortet. Er war sehr einfühlsam und verständnisvoll und ich habe mich sehr gut beraten gefühlt. Im Nachhinein hat sich alles bestätigt was er gesagt und wozu er mir geraten hat, was die Qualität der Beratung nochmal unterstreicht. Ich bin positiv überrascht und mehr als zufrieden.

Lost and Found in Indien

◆ Matthias und sein Freund haben sich bei einer Wanderung abseits des Weges in den Bergen verirrt. Zudem ist er umgeknickt und kann kaum Laufen; sie sind am Ende ihrer Kräfte und in wenigen Stunden geht die Sonne unter. In ihrer Verzweiflung wenden sie sich telefonisch an die travelmedic Hotline. Neben medizinischen Sofort-Tipps der Ärzte werden parallel das Hotel und die Deutsche Botschaft vom travelmedic Team kontaktiert. Es sind mehrere Anrufe erforderlich, bis wir sicher sind, dass die Dringlichkeit der Situation erkannt ist und die nötigen Schritte eingeleitet werden. Die weitere Organisation der Rettung und der Kontakt zwischen allen beteiligten Stellen vor Ort werden von uns eingeleitet und koordiniert. Mehreren Suchtrupps gelingt es letztendlich, die beiden Freunde zu finden und sicher ins Tal zu geleiten.

Wir möchten uns noch einmal ausdrücklich für die Fürsorge und absolut tolle Betreuung des travelmedic Teams bedanken. Mit so freundlicher und schneller Hilfe haben wir nicht gerechnet. Macht bitte weiter so! Wir werden in unserem Umfeld nur Positives von euch berichten. Vielen Dank!

