



Assistance Médicale  
Internationale



# Assistance 24/7

## Les centres d'assistance d'International SOS

### Un fonctionnement unique en réseau international intégré

Les 27 centres d'assistance d'International SOS dans le monde, accessibles 24h/24 et 7j/7, sont **organisés en réseau** pour répondre au plus vite aux besoins de nos adhérents : des médecins régulateurs et chargés d'assistance apportent une solution adaptée au contexte local et assurent une qualité d'écoute permanente.

### Des compétences spécialisées, une polyvalence avérée, une grande variété de nationalités au cœur de notre activité

#### Les professionnels de santé :

Dans chaque centre d'assistance, des médecins spécialisés parlent au patient et dirigent chaque opération :

- les équipes médicales possèdent une expérience à l'international sur le terrain, en environnements "à risque" (sites isolés, pays émergents ...)
- chaque médecin fait partie des équipes d'escorte médicale lors des évacuations et rapatriements.

Spécialistes en médecine des voyages, en médecine des catastrophes, en



médecine tropicale, en médecine aéronautique, et urgentistes sont au cœur de l'organisation d'International SOS.

Ce sont près de **1400 médecins et infirmiers** (plus de 30% du personnel du Groupe), **salariés à temps plein** d'International SOS qui gèrent un grand nombre de cas simultanément dans le monde entier, avec en moyenne **6 évacuations par avion sanitaire** quotidiennement et **35 évacuations médicalisées par vols commerciaux**.

#### Les chargés d'assistance :

Sous la supervision des médecins régulateurs, ils organisent les prises en charge médicales et coordonnent les évacuations sanitaires d'urgence. De plus

de 100 nationalités différentes et parlant plus de 70 langues et dialectes, ils écoutent et conseillent les patients 24h/24 et 7j/7.

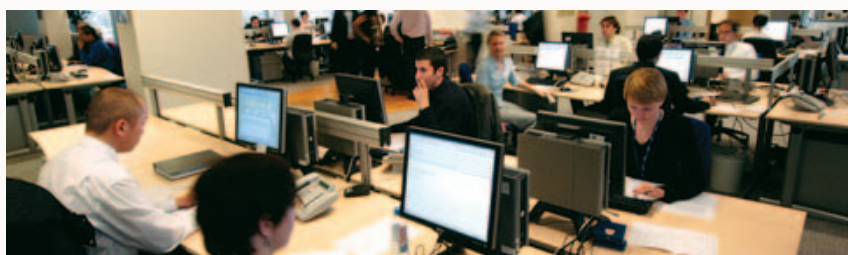
### Un médecin intervient sur chaque dossier

Chaque cas d'assistance est traité individuellement par un médecin et/ou un infirmier, de la recommandation par téléphone à la coordination d'une évacuation sanitaire vers le centre d'excellence médicale le plus proche. Le médecin accompagne le patient jusqu'à son rétablissement.

### Une technologie de pointe qui soutient l'expertise des équipes

Les centres d'assistance sont équipés d'un système de gestion des interventions de haute technologie qui permet **la mise à jour en temps réel de chaque dossier** entre tous les centres d'assistance, et garantit la rapidité et la qualité de la réponse apportée au patient.

Portant la plus grande attention à la qualité et la sécurité de ses prestations, International SOS est amené à conserver et mémoriser des informations personnelles, ainsi qu'à enregistrer les télécommunications. Ces mesures sont appliquées en complète conformité avec les règles de confidentialité, de protection des données personnelles et d'accès aux informations.



#### International SOS en chiffres

- Plus de **9 millions d'appels** gérés par an ... soit un appel toutes les 3.5 secondes
- Plus de **500 000 cas d'assistance médicale** gérés par an et représentant 65% de l'activité d'International SOS
- En moyenne, **15 000 évacuations d'urgence** et rapatriements sanitaires effectués par an ... soit près de 2 évacuations par heure.



“

*Durant l'évacuation médicale de notre employé, le personnel d'International SOS et les médecins ont montré une rapidité, une efficacité et un professionnalisme de très haut niveau. Le service fourni est également d'une très grande qualité.*

**F. Buchart,**  
Groupe Compagnie  
Générale de Géophysique  
en Arabie Saoudite

”

# Assistance sur le terrain

Partout dans le monde et avec des moyens d'évacuation uniques



## 26 centres médicaux International SOS

Ces centres médicaux fonctionnent dans des pays où les soins médicaux de norme internationale sont rares ou inexistant, et où les barrières culturelles et linguistiques constituent un obstacle à l'administration de soins appropriés.

Ils sont d'accès réservé aux adhérents d'International SOS et équipés d'unités d'urgence.

## Un réseau global de plus de 48 000 prestataires accrédités dans le monde, développé depuis plus de 20 ans

Ces prestataires - hôpitaux, médecins, spécialistes, services d'ambulances, compagnies aériennes... - répondent aux règles internationales et normes de qualité internationale (licences, équipements, qualité des personnels de santé...). Tout prestataire sollicité pour une intervention est accrédité par International SOS, selon un cahier des charges propre au Groupe, ainsi qu'audité régulièrement par

un responsable médical et une équipe dédiée de plus de 50 personnes. Cette équipe supervise et assure la coordination, le développement et la gestion du réseau de prestataires.

## Des moyens logistiques d'évacuation sans équivalent : une flotte de 11 avions sanitaires, 4 bureaux de coordination aérienne et 4 agences de voyage internes

Pour ses opérations d'évacuation, International SOS dispose d'un équipement médical de pointe et d'une flotte d'avions dédiés répartis à travers le monde.

Au sein **des 4 bureaux de coordination aérienne**, des spécialistes du transport et contrôle aérien coordonnent 24h/24 et 7j/7 les demandes de mouvement de nos avions sanitaires, et avions sanitaires opérés par des partenaires spécialisés. Ils optimisent leurs parcours et prennent en charge les démarches d'autorisation de vol.

En cas de crise, ils mettent en place des Plans d'Evacuation d'Urgence, identifient et affrètent les avions gros porteurs nécessaires aux évacuations en nombre, en partenariat étroit avec des prestataires aériens privilégiés.

Les **4 agences de voyage** du Groupe International SOS sont 100% dédiées à son activité. Agréées IATA, elles émettent des centaines de billets d'avion par mois, depuis toutes les provenances et vers toutes les destinations du monde.

Leurs spécificités : la dimension médicale et sécurité, l'urgence permanente, la complexité des opérations, la particularité des zones reculées, les dispositions spéciales de transport. De solides partenariats ont aussi été développés avec les plus grandes compagnies aériennes.

## Des équipes d'escorte médicale parmi les plus spécialisées, prêtes à intervenir à tout instant

Chaque intervention s'appuie sur les ressources internes d'International SOS, composées de spécialistes - urgentistes, infirmier(es), pharmaciens, experts de la logistique et de la sécurité, experts en médecine tropicale et des voyages, en médecine aéronautique, coordinateurs aériens - et de chargés d'assistance.

Ces équipes, qui disposent d'équipements mobiles d'urgence et de réanimation dans chaque centre d'assistance, sont celles qui supervisent d'une part, et interviennent d'autre part, dans le cadre de chaque opération.

“

**S'il le faut, trouvons les moyens.** Ce précepte a fait ses preuves durant la récente épidémie de SRAS. On nous avait dit qu'il était impossible d'évacuer les patients en raison du risque d'infection. L' "Unité Portable d'Isolément" des malades et l'équipement de protection du personnel médical ont été élaborés en l'espace de deux mois

**Docteur Pascal Rey-Herme,  
Président Directeur Général et fondateur du  
Groupe International SOS**

”

## PREMIÈRE MONDIALE : International SOS crée une nouvelle génération d'Unités Portables d'Isolément

Pour pallier les difficultés liées à l'hospitalisation et aux problèmes techniques de l'**évacuation sanitaire ou préventive de patients potentiellement contagieux**, International SOS a développé en 2003 des techniques de transport permettant de transférer en toute sécurité et dans de parfaites conditions d'isolément, que ce soit par voie terrestre entre les différentes structures hospitalières et les aéroports, ou par voie aérienne, des cas avérés de SRAS ou autres maladies fortement contagieuses (fièvres virales hémorragiques, tuberculose, méningite, méningocoque...). L'Unité Portable d'Isolément est le fruit de plusieurs mois de recherche de l'équipe d'International SOS basée à Singapour. Pour mener à bien ce projet, International SOS a collaboré avec l'US Army Medical Research Institute of Infectious Disease (USAMRIID), le Ministère de la Santé britannique et l'US Air Force Transportation Command.



# Les services d'assistance d'International SOS

## CONSEILS, INFORMATIONS & AUTRES PRESTATIONS

- Informations médicales
- Recommandations de prestataires de santé - monde entier
- Second avis médical
- Écoute médico-sociale & soutien psychologique
- Informations médicales préalables au voyage
- Informations vaccinations
- Informations visas
- Assistance lors de la perte de bagages
- Assistance consulaire
- Assistance juridique, technique et personnelle
- Avances de fonds
- Transmission de messages urgents



## URGENCES MEDICALES

- Transport médical d'urgence
- Evacuation sanitaire
- Rapatriement médicalisé
- Envoi de médecins et de spécialistes
- Transport de corps en cas de décès
- Retour des bénéficiaires
- Retour anticipé
- Visite d'un proche
- Billet d'un accompagnateur
- Retour après rapatriement
- Collaborateur de remplacement
- Livraison de médicaments
- Garanties de paiement des frais de santé



International SOS est la seule société d'assistance autorisée à atterrir avec son avion sanitaire dédié, un Hawker 800XP, sur les aéroports militaires de Chine.

## Évacuations sanitaires entre Taïwan et la Chine

### Une première dans l'histoire d'International SOS ... entre les 2 rives du détroit de Taïwan

Pour la première fois depuis 1949, et après la signature le 14 juin 2006 d'un accord entre le China's Cross-Straits Aviation Transport Exchange Council, basé sur la partie continentale, et la Taipei Airlines Association, International SOS a établi une passerelle médicale aérienne d'urgence entre la Chine et Taïwan.

Le succès des premières évacuations réalisées témoigne de l'expertise et de l'expérience d'International SOS, non seulement en termes de gestion des urgences médicales isolées ou en nombre, mais également en termes de relations avec les autorités locales.



“

**A**vant la mise en place de ce service de secours d'urgence, les patients à évacuer ou rapatrier vers Taïwan à partir de la Chine du Sud, devaient être transportés en ambulance jusqu'à Shenzhen ou Macao, puis transférés par vol commercial ou avion sanitaire jusqu'à Taïwan. Le temps de trajet a ainsi été réduit de trois à quatre heures car il n'est plus nécessaire de faire escale, remplir les formalités douanières et effectuer de transport terrestre.

**Docteur Charles Van Reenen,  
Directeur Médical pour la  
région Asie du Nord -  
International SOS**

”

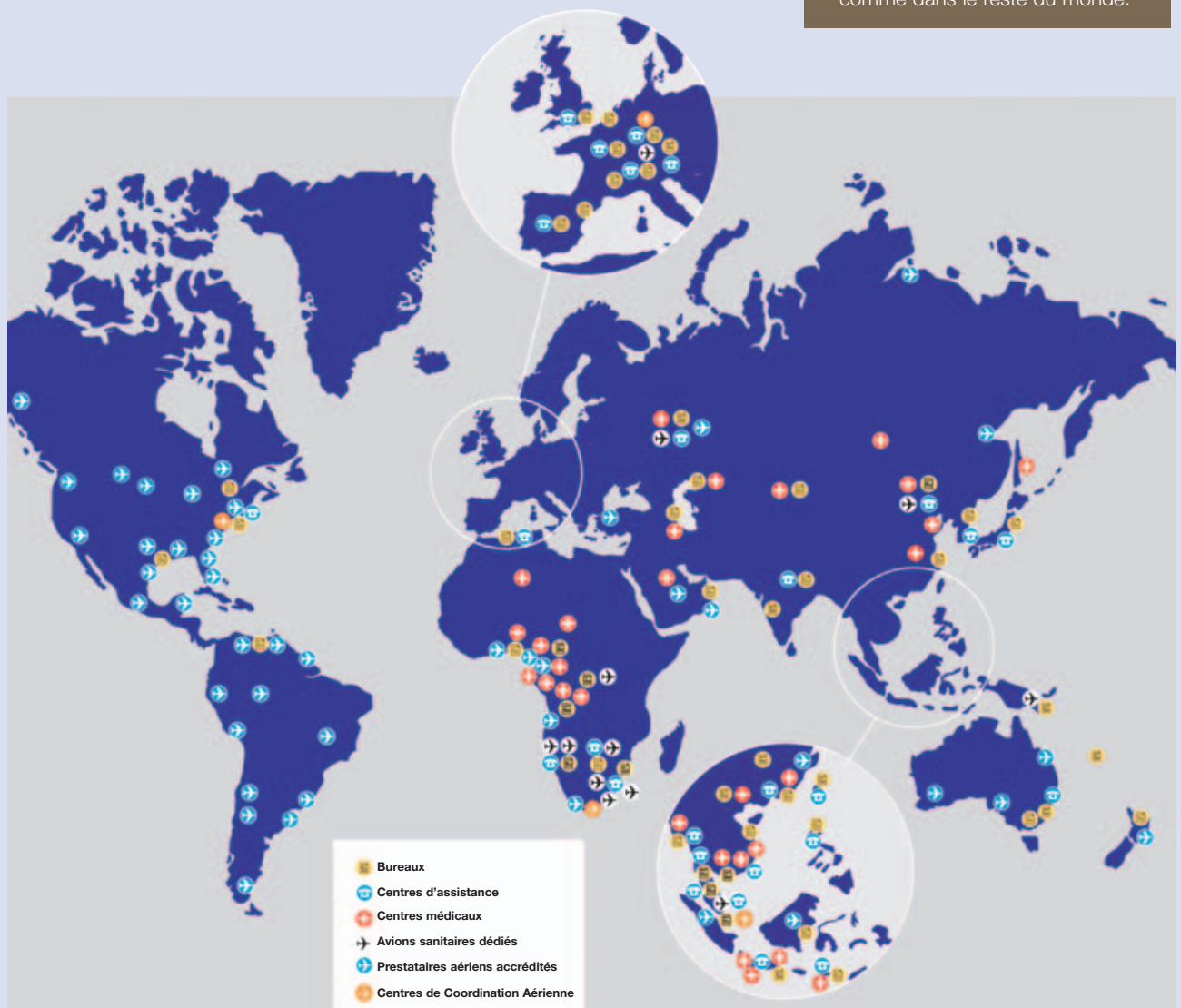
# Réseau global du leader mondial de l'assistance

International SOS, en tant que **leader mondial de l'assistance médicale internationale**, bénéficie de la polyvalence d'un Groupe **100% dédié à la mobilité internationale**.

Multinationale à taille humaine, le Groupe joue de la synergie entre ses métiers et services pour proposer des **solutions d'assistance sur mesure** aux grandes entreprises et institutions internationales.

Grâce à son fonctionnement en réseau mondial intégré de santé, International SOS garantit un **service de qualité homogène et des soins de norme internationale**, partout dans le monde.

- **N°1 en Afrique, en Asie et en CEI** par le nombre de ses implantations directes, de ses salariés, de ses interventions médicales et de par ses capacités d'intervention.
- **N°1 au Etats-Unis** avec le rachat en 1998 du leader du marché américain, International SOS Assistance.
- Un **statut de leader en Europe** sur le marché des entreprises, des institutions internationales ou gouvernementales et des ONG.
- Une société présente partout où l'industrie pétrolière et les projets d'infrastructure se sont développés en pionnier, en Afrique, en Asie, comme dans le reste du monde.





International SOS  
12-14 rue d'Alsace - BP 322  
92306 Levallois-Perret Cedex - France

Tel 24h +33 (0)155 633 155  
[www.internationalsos.com](http://www.internationalsos.com)  
[contact.fr@internationalsos.com](mailto:contact.fr@internationalsos.com)



Worldwide reach  
Human touch