

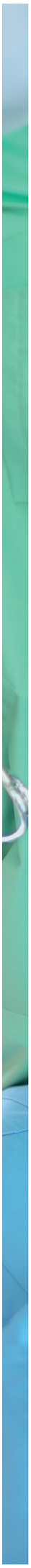
Asistencia local
– a nivel mundial

euro-center.com

EURO-CENTER
Local Assistance - Worldwide

EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_ESP_02AK.indd 1 06.09.2023 13:37

EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_ESP_02AK.indd 2 06.09.2023 13:37



Hacemos el mundo más seguro. Mundialmente.

Asistencia médica de emergencia 24/7

Solución de siniestros

Contención de costes

Servicios sin pago

Servicios para expatriados

Soluciones externalizadas

Servicios de seguridad

Servicios remotos de personal médico local

EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_ESP_02AK.indd 3 06.09.2023 13:37



Hacemos que el mundo sea más seguro Mundialmente.

Euro-Center es una de las compañías líderes mundiales en el campo de la asistencia médica, de viaje y tramitación de siniestros. Desde 2009, hemos formado parte de la principal Compañía de reaseguros Múnich: un grupo asegurador multinacional.



Local
Euro-Center

Centro de
Asistencia Médica

Euro-Center
Holding

EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_ESP_02AK.indd 4 06.09.2023 13:37



Nuestros clientes se benefician de muchas y diversas soluciones de asistencia.

- Euro-Center es el único socio contractual
- Todos los costes se facturan de forma centralizada en EUR o USD
- El cumplimiento internacional viene como estándar
- Una trayectoria de más de 50 años
- Asistencia y experiencia local
- Una red global de proveedores
- Asistencia mundial las veinticuatro horas del día los 365 días del año
- Un flujo administrativo único
- Una sola ruta a nuestra red global
- Soluciones completas de asistencia corporativa
- Trato humano y orientación al cliente
- Solucionadores de problemas especializados
- Transparencia y ética
- Capacidades en el idioma local

Basándonos en nuestra estrecha relación con nuestros grupos de accionistas europeos, Múnich RE y ERGO, nos aseguramos de que cada Euro-Center opere en un entorno estable y cumpla con todas las regulaciones europeas relevantes y los requisitos de cumplimiento legal sobre protección de datos, control de auditoría y transparencia.

EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_ESP_02AK.indd 5 06.09.2023 13:37



Todo en una solución

Nuestra solución a medida y centrada en el cliente permite les permite seleccionar tantos servicios como necesiten para satisfacer sus necesidades, sin ser necesario escoger todo el conjunto de servicios. También pueden asociarse con una sola entidad, sin dejar de recibir atención global de todos los Euro-Centers sobre asistencia médica de emergencia, todos los aspectos de liquidación de siniestros, amplia contención de costes, garantía de calidad y herramientas avanzadas de informes.

Un contrato con Euro-Center es todo lo que necesita para proporcionar servicios de alta calidad en todo el mundo, a nivel local, sin ser necesarias terceras partes adicionales.

Cliente → **Un contrato** →

- **Asistencia médica**
- **Personal médico in situ**
- **Servicios de seguridad**
- **Salud ocupacional**
- **Red mundial de proveedores**
- **Gestión de siniestros**
- **Servicios adicionales**

EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_ESP_02AK.indd 6 06.09.2023 13:37

Nuestros clientes

Empresas de seguro de viaje y expatriados (IPMI)

Asistencia y asesoramiento de viaje.
Múltiples plataformas lingüísticas.
Tramitación de siniestros y contención de costes.
Soluciones de outsourcing de atención al cliente y tramitación de siniestros.
Informes de los países.
Servicios asociados: apoyo psicológico y soluciones de seguridad.

Euro-Center ha prestado servicios a sus compañías accionistas de seguros de viaje y expatriados desde 1971. Tanto compañías del grupo Munich Re, como múltiples compañías de seguros a nivel mundial, se han beneficiado desde entonces de nuestros servicios. Entre nuestros clientes se encuentran compañías locales y globales. Así pues, dependiendo de las necesidades requeridas, llevamos a cabo una función emergente a través de nuestros centros de asistencia 24/7, apoyo durante el viaje y procedimientos especializados para expatriados y servicios asociados.

Empresas de asistencia

Asesoramiento y conocimiento local.
Utilización de los mejores proveedores por calidad y coste.
Soporte de gestión de casos.
Conocimientos de idiomas locales.
Cotizaciones de ambulancia aérea.
Acceso en tiempo real a una interfaz del sistema de tramitación de casos de EC.

Las empresas de asistencia con sus propios centros de llamadas 24/7 disponen de acceso directo a nuestros 11 Euro-Centers que cubren todas las regiones del mundo y proporcionan conocimientos especializados y locales. En lugar de trabajar con terceras partes en todo el mundo, ofrecemos una solución perfecta que cubre la red asistencial en todos los países y territorios. Nuestros centros incluyen las cinco principales empresas mundiales, y operaciones comerciales más pequeñas.

Todo tipo de corporaciones

Soluciones de asistencia de emergencia.
Aplicación de red de proveedores.
Provisión de planes de respuesta a emergencias médicas (MRP).
Servicios asociados: soporte superior y soluciones de seguridad.
Apoyo y asesoramiento a expatriados y empleados locales.
Servicios de salud ocupacional.

Las empresas que están autoaseguradas o parcialmente autoaseguradas reciben asistencia médica completa las 24 horas del día, los 7 días de la semana, acceso a la red local, servicios sin pago, asesoramiento y soluciones de evacuación, pudiendo elegir como complementos varios servicios de seguridad, personal médico local y servicios de salud ocupacional.

EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_ESP_02AK.indd 7 06.09.2023 13:37



Hemos construido una red de 75.000 instalaciones médicas en todo el mundo.

Euro-Center dispone de una de las mejores redes de proveedores en todo el mundo, cubriendo todos los países y territorios.

Basada en las habilidades y los conocimientos de los agentes locales e internacionales. Dicha red es flexible, dinámica y orientada a atender a las necesidades de los diversos grupos de clientes.

Amplia red mundial de proveedores

11 oficinas regionales de Euro-Center y los centros de asistencia médica 24/7 cubren todos los países y territorios del mundo

Nuestra red está basada en el conocimiento y la experiencia local de nuestro personal local e internacional multilingüe que ofrece soluciones únicas y personalizadas.

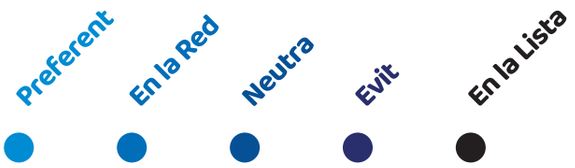
La Red en números

Euro-Center utiliza una base de datos avanzada hecha a medida que enumera todos los proveedores

75.000 proveedores seleccionados en todo el mundo.
5.602 socios y proveedores preferidos.
37.000 proveedores de servicios sin efectivo.
Volumen de casos en 2022: 140.974.
El 80% de todos los pagos se realizaron a, aproximadamente, 1.500 socios y proveedores cuidadosamente elegidos.
Además de estos colaboradores médicos, nuestra red también incluye hoteles, empresas de transporte, operadores turísticos, servicios de repatriación, empresas de seguridad, etc.

EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_ESP_02AK.indd 8 06.09.2023 13:37

Identificación del proveedor adecuado



Para garantizar el control de calidad, todos los proveedores se clasifican según estrictos criterios médicos, dando como resultado una colaboración perfecta, así como una gestión eficaz de los casos y la posterior satisfacción del consumidor.

Euro-Center no está afiliado a ninguno de estos proveedores y, por lo tanto, es objetivo al elegir al proveedor apropiado, considerando la calidad y el precio. Esto se aplica especialmente en la selección de ambulancia aérea (AA) y otros proveedores de transporte.

Redes a medida

Una red a medida para empresas hasta en las áreas más remotas de todo el mundo de acuerdo con las especificaciones del cliente.
Acuerdos de facturación directa a medida con proveedores específicos elegidos por el cliente.
Informes de evacuación, visitas especializadas y servicios relacionados.

Servicio sin pago en todo el mundo

Nuestros clientes se benefician de una extensa red de proveedores de servicios sin pago. Los asegurados no necesitan preocuparse por los pagos en efectivo: Euro-Center se encarga de ello.

Colocación instantánea inicial o ad hoc de garantía de pago/verificación de beneficios en los proveedores en cuestión.
Acuerdos de facturación directa y opciones de "flash the card" para los asegurados.

Una red dinámica en constante desarrollo

Se llevan a cabo inspecciones periódicas con el fin de mantener una calidad incomparable, por lo que se realizan reuniones con proveedores tanto médicos como conductores, como embajadas y autoridades locales.

Investigación continua de casos documentales y ad hoc por parte de los equipos de desarrollo de redes.
Cuestionarios enviados rutinariamente a los proveedores y comprobación de calidad. Actualizaciones reales en el sistema de casos de la CE, permitiendo a los coordinadores de dichos casos el acceso a las últimas actualizaciones sobre proveedores las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Uso limitado de terceras partes

Euro-Center se esfuerza por no utilizar terceras partes a menos que en circunstancias específicas lo requieran.

Contención de costes

Excelentes resultados de contención de costes logrados a través de los siguientes procedimientos:

Logros documentados de contención de costes.
Descuentos por volumen.
Negociación de acuerdos contractuales.
Los Euro-Centers locales obtienen tarifas en el área.
Reclamaciones y auditorías médicas.
Descuentos por pronto pago.
Utilización de acuerdos bilaterales de asistencia sanitaria entre países.
Orientación de las personas aseguradas a proveedores preferidos.
Gestión local de casos.

Año 2022 en números:

Número de facturas pagadas **150 103**	Ahorro % **17 % y 42 % (en EE. UU.)**	Número de proveedores pagados **10 507**
Total de pagos **118 437 849 €**	Ahorro total **30 316 271 €**	

EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_ESP_02AK.indd 9 06.09.2023 13:37



Asistencia 24/7

En situaciones imprevistas, el acceso al asesoramiento instantáneo y la ayuda de expertos es vital. Por ello, Euro-Center dispone de tres centros de asistencia 24/7 en todo el mundo con equipos de expertos listos para ayudar a las personas que nos llaman.

Asistencia multilingüe de Euro-Center Los expertos están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Con una amplia experiencia internacional y respaldados por nuestros equipos internos de médicos y enfermeros, nuestros expertos en asistencia pueden ayudar en una variedad de situaciones, donde el apoyo instantáneo resulta primordial:

- Asistencia médica
- Transporte terrestre y aéreo
- Servicios de asistencia de viaje Repatriación de restos jurídicos
- Asistencia jurídica
- Soluciones de seguridad
- Servicios de línea directa psicológica en varios idiomas
- Servicios de asistencia corporativa
- Transporte de medicamentos
- Telemedicina

Idiomas hablados 24/7:

Inglés, alemán, francés, español, portugués, eslovaco, checo, polaco, italiano, búlgaro, danés, sueco, finlandés, ucraniano, ruso, tailandés.

Además de nuestros equipos médicos, nuestros expertos en asistencia están en contacto directo con las oficinas locales de Euro-Center, las cuales mantienen nuestras redes médicas locales y proporcionan conocimiento local, aportando enfoque holístico sin supervisión tanto a nivel local como mundial.

Nuestras oficinas 24/7 y nuestras oficinas locales en todo el mundo trabajan en el mismo sistema de casos. Garantiza un flujo continuo de información entre todos los CE y permite el acceso instantáneo a los datos de siniestros y la información de red.

EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_ESP_02AK.indd 10 06.09.2023 13:37



Asistencia local

Los Euro-Centers de todo el mundo proporcionan un punto de acceso y asesoramiento local, apoyan la gestión de casos y siniestros a los miembros asegurados (IPMI/expatriados, ocio) y a las empresas autoaseguradas.

Servicios locales de asistencia y siniestros incluyen:

Gestión local de casos
Coordinación con centros de asistencia 24/7
Soluciones mundiales sin pago
Opciones "flash the card"
Cartas de bienvenida con consejos de red Tarjetas de seguro de marca
Tramitación de siniestros y reembolsos
Investigaciones de fraude

El asesoramiento rápido de nuestro dedicado personal en el Euro-Center local, combinado con el fácil acceso a proveedores seleccionados, hace que la utilización del plan de seguro sea perfecta para el miembro asegurado. Además, nos aseguramos de que la relación con los proveedores sea la más adecuada, seleccionándolos y examinándolos cuidadosamente.

Gestión de siniestros:

Aplicar nuestro conocimiento local al procesar siniestros significa que estos se evalúan en función de los estándares locales conocidos y los precios habituales.

La solución de gestión de siniestros de Euro-Center incluye un proceso integral:

Presentación de siniestros en línea: los siniestros y los documentos asociados se pueden cargar a través de un enlace.
Monitorizar directamente en nuestro sistema las franquicias/deducti-bles/copagos relevantes y la cobertura máxima por parte de la compa-ñía de seguros. Pagos realizados directamente a los asegurados.

El Euro-Center local también puede ayudar a las aseguradoras y clientes corporativos con informes detallados sobre la atención médica local, los planes de preparación médica y las soluciones de evacuación.

EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_ESP_02AK.indd 11 06.09.2023 13:37



Servicios adicionales

Servicios de seguridad

Los servicios de seguridad están estrechamente vinculados con nuestros servicios de asistencia médica y nuestra red global de proveedores.

En un mundo desafiado por las amenazas a la seguridad y el aumento de los viajes a los mayores destinos de interés turístico, las personas y las empresas requieren una protección y seguridad completas y efectivas.

Euro-Center ofrece el paquete completo de servicios de seguridad en todo el mundo a través de empresas de renombre.

Estos servicios incluyen:

Servicios de asesoramiento, alertas e información de seguridad
Prestación de servicios de seguridad en la tramitación activa de casos cuando sea necesario
Gestión de riesgos de viajes
Seguimiento de viajes
Gestión de crisis: extracción, K&R, terrorismo, ciberseguridad, etc. Protección ejecutiva global
Capacitación en seguridad en el sitio o fuera del sitio

EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_ESP_02AK.indd 12 06.09.2023 13:37



Externalización servicios

Centro de siniestros, soluciones y de servicio al cliente

Euro-Center cuenta con oficinas subcontratadas y habilitadas para el servicio al cliente: como, por ejemplo, en Ciudad del Cabo, Bangkok y São Paulo. Varios de nuestros clientes utilizan las opciones de externalización dentro de nuestra empresa y se benefician de la amplia gama de idiomas y la capacidad profesional del personal disponible.

Nuestros sistemas telefónicos basados en la nube y sistemas de TI hacen que la transferencia de llamadas entre nuestros clientes y nuestras propias líneas sea perfecta.

Servicios:

Centro de llamadas de atención al cliente.
Servicios de tramitación de siniestros: sencillos y complejos.
Llamadas 24/7.
Soluciones de etiquetado blanco.
Múltiples idiomas disponibles, incluyendo inglés, alemán, sueco, danés, francés e italiano.
No hay diferencia horaria para clientes europeos (Ciudad del Cabo), clientes asiáticos (Bangkok), etc.
Disponibilidad de empleados calificados y experimentados, lo que permite una rápida implementación de incluso grandes proyectos de outsourcing.
Como proveedor de las principales compañías de seguros europeas, cumplimos totalmente con el RGPD de la UE y las regulaciones de protección de datos a nivel mundial.

Servicios de salud ocupacional

Euro-Center ofrece servicios de salud ocupacional a nivel interno y a través de una estrecha cooperación entre los equipos médicos y nuestra extensa red de proveedores a nivel mundial.

Euro-Center coordina y organiza evaluaciones de chequeos de salud (predespliegue, exámenes médicos de salida, aptitud para el servicio, etc.), controles de salud de empleo especializado y campañas de vacunación (viajes, Covid y otro apoyo regional de vacunación) para nuestros clientes en cualquier parte del mundo.

Servicios de personal médico in situ

Podemos obtener personal y equipos médicos y nuestra estrecha cooperación con los socios seleccionados nos permite manejar amplio personal y equipos médicos y proporcionar una solución integral simple.

Euro-Center ofrece soporte de calidad a clientes corporativos de muchas industrias, incluyendo minería, sitios/embarcaciones offshore, energía renovable, construcción remota, ingeniería, etc.

Nuestros socios son seleccionados de acuerdo con la experiencia previa del país en cuestión, precios y conocimientos locales, cumplimiento local, acreditación y responsabilidad.

Servicios:

Evaluaciones de riesgos y MERP
Colocación de personal médico acreditado
Suministro de equipos, clínicas y soluciones de transporte
Servicios de salud ocupacional asociados
Soluciones a medida

EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_ESP_02AK.indd 13 06.09.2023 13:37



Hablamos tu idioma

Con sede en lugares clave de todo el mundo, nuestras oficinas están atendidas por personal multilingüe que habla más de 40 idiomas.

Centros de Asistencia Médica.

Euro-Center Prague

Horario de oficina: 24/7/365

Euro-Center Praga s.r.o
Křižíkova 36a
186 00 Praha 8 - Karlín
República Checa

Teléfono: +420 221 860 619
E: help@euro-center.com
Fax: +420 221 860 600
Directora general: Marija Magdi- cova

Euro-Center Helsinki

Horario de oficina: 24/7/365

EMA Finland Oy
Nuijamiestentie 3 C
00400 Helsinki
Finlandia

Teléfono: +358 9 431 501 12
E: helsinki@euro-center.com
Director de negocios:
Dra. Jaana Suhonen

Euro-Center Bangkok

Horario de oficina: 24/7/365

Euro-Center (Tailandia) Co., Ltd.
188 Construcción de la Torre de Primavera-
ing, 22nd Floor Phayathai Road
Ratchatewi District Bangkok
10400 Tailandia

Teléfono: +66 (0) 2569 0229
E: bangkok@euro-center.com
fax: +66 (0) 25 69 00 91
Gerente general regional de Asia:
Roland Hohmann

EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_ESP_02AK.indd 14 06.09.2023 13:37

Euro-Centers Locales.

Euro-Center Florida

Euro-Center USA, Inc. 7951
Southwest 6th Street,
Ste 308 Plantation,
FL 33324
Estados Unidos

Teléfono: +1 212 265 8522
Línea gratuita: +1 800 844 3876
E: florida@euro-center.com
fax: +1 212 202 7527
Gerente General Regional
Américas: Aline Estrella

Las llamadas fuera del horario de oficina son respondidas por los centros de asistencia globales 24/7 de Euro-Center

Euro-Center Mallorca

Euro-Center, S.A.
– Mallorca
Avda. Antonio Maura, 22
07012 Palma de Mallorca
España

Teléfono: + 34 971 72 60 03
E: mallorca@euro-center.com
Fax: + 34 971 72 26 16
Directora general: Hanne Stender

Las llamadas fuera del horario de oficina son respondidas por los centros de asistencia globales 24/7 de Euro-Center

Euro-Center São Paulo

Euro-Center Ltda.
Alameda Santos 745,
Conjunto 52
Cerqueira César
São Paulo, CEP: 01419-001,
Brasil

Teléfono: +55 11 3508-5000
E: latinamerica@euro-center.com
Gerente General Regional
de América: Aline Estrella

Las llamadas fuera del horario de oficina son respondidas por los centros de asistencia globales 24/7 de Euro-Center

Euro-Center Sídney

Euro-Center Sydney Pty Ltd
Suite 2, Nivel 8, Torre Sur
Chatswood Central 1-5
Railway Street
Chatswood NSW 2067
Sídney,
Australie

Teléfono: +61 2 8274 5700
E: sydney@euro-center.com
Telefax: +61 2 9884 9947
Gerente general: Bodil Fricke

Las llamadas fuera del horario de oficina son respondidas por los centros de asistencia globales 24/7 de Euro-Center

Euro-Center Bangkok

Euro-Center (Tailandia)
Co. Ltd.
188 Edificio Spring Tower ,
Piso 22 de Phayathai Road
Ratchatewi District
Bangkok 10400 ,
Tailandia

Departamento de redes y siniestros
Teléfono: +66 (0) 2569 0229
E: bangkok@euro-center.com
Fax: +66 (0) 25 69 00 91
Gerente general regional Asia:
Roland Hohmann

Las llamadas fuera del horario de oficina son respondidas por los centros de asistencia globales 24/7 de Euro-Center

Euro-Center Estambul

Euro-Center Yerel
Yardim Hizmetleri Ltd.
Fulya Mahallesi Büyükdere
Caddesi Quasar Plaza
No:76 Kat:13 Daire No:188
PK:34394, Şişli, Istanbul,
Turquie

Teléfono: +90 212 922 0922
E: istanbul@euro-center.com
Gerente regional de operaciones:
Sibel Özkan

Las llamadas fuera del horario de oficina son respondidas por los centros de asistencia globales 24/7 de Euro-Center

Euro-Center Ciudad del Cabo

Euro-Center Ciudad del Cabo
(Pty) Ltd.
The Terraces
Corner Bree and
Waterkant Street, Suite 2,
1st floor, Ciudad del Cabo 8001,
Sudáfrica

Teléfono: +27 21 440 9999
E: capetown@euro-center.com
Director general: Hanne Bod- il Smit

Las llamadas fuera del horario de oficina son respondidas por los centros de asistencia globales 24/7 de Euro-Center

Euro-Center Larnaca

Euro-Center (Chipre)
Limited
Calle Nikodemou Mylona, 12
1st floor, 6050,
Larnaca, Chipre

Teléfono: +357-24 65 9860
E: cyprus@euro-center.com
Gerente regional Mediterráneo
y Oriente Medio: Maria Coul

Las llamadas fuera del horario de oficina son respondidas por los centros de asistencia globales 24/7 de Euro-Center

Euro-Center Beijing

ERGO Health Management
Habitación 1101 B, Torre Shun
Tak (Xinde Jinghui Center)
Edificio 11, No. 1 Xiangheyuan
Street, Distrito de Dongcheng,
CN- 100028 Beijing,
China

Teléfono: +86 10 8455 9500
E: beijing@euro-center.com
Gerente general regional Asia:
Roland Hohmann

Las llamadas fuera del horario de oficina son respondidas por la asistencia global 24/7 de Euro-Center

Euro-Center República Checa

Euro-Center Praga s.r.o
Křižíkova 36a
186 00 Praha 8 - Karlín
República Checa

Departamento de redes y siniestros
Teléfono: +420 221 860 630
E: czechrepublic@euro-center.com
Jefe de siniestros y red:
Chacik Gevorkjan

Las llamadas fuera del horario de oficina son respondidas por los centros de asistencia globales 24/7 de Euro-Center

EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_ESP_02AK.indd 15 06.09.2023 13:37



Un socio,
una solución completa.

Euro-Center Holding SE
+420 221 860 330
commercial@euro-center.com
euro-center.com

EURO-CENTER
Local Assistance - Worldwide

EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_ESP_02AK.indd 16 06.09.2023 13:37