



HanseMerkur startet digitale Gesundheitsoffensive für Reisende

Hamburg

Gesundheitliche Probleme auf Reisen kommen immer ungelegen. Wer unterwegs medizinische Unterstützung braucht, steht häufig vor besonderen Herausforderungen: ungewohnte Versorgungssysteme, Sprachbarrieren oder die Unsicherheit, an wen man sich wenden kann. In vielen Fällen hilft bereits eine erste fachliche Einschätzung, um Symptome besser einzuordnen und die nächsten Schritte zu planen. Vor diesem Hintergrund erweitert die HanseMerkur Reiseversicherung ihr digitales Gesundheitsangebot und bietet Reisenden ab sofort einen noch umfassenderen Zugang zu medizinischer Beratung – jederzeit, weltweit und ohne lange Wartezeiten. Mit dem Online-Arzt, dem Online-Hautarzt sowie dem Symptomchecker baut die HanseMerkur ihr digitales Gesundheitsangebot konsequent aus.

„Unser Anspruch ist klar: Gerade auf Reisen braucht es moderne Gesundheitservices, die jederzeit, schnell und flexibel eine erste Einschätzung liefern, wenn gesundheitliche Fragen auftreten. Neben einer hilfreichen medizinischen Beratung möchten wir dazu beitragen, dass unsere Versicherten ihren Urlaub trotz gesundheitlicher Beschwerden möglichst unbeschwert fortsetzen können. Mit unseren drei neuen Gesundheitsleistungen stärken wir das Sicherheitsgefühl unserer Kundinnen und Kunden und bieten eine durchgängige digitale Unterstützung – damit sich unsere Versicherten auch unterwegs jederzeit gut begleitet und abgesichert fühlen“, erklärt Holger Ehses, der als Vorstand unter anderem den Kundenservice bei der HanseMerkur verantwortet.

Online-Arzt: Schnelle fachärztliche Expertise per Videosprechstunde

HanseMerkur-Kundinnen und Kunden mit einer Reise-Krankenversicherung haben mit dem [Online-Arzt](#) ab sofort die Möglichkeit, auf Reisen medizinische Beratung per Videosprechstunde in Anspruch zu nehmen – und das ganz ohne Wartezimmer. Voraussetzung ist, dass nach allgemein anerkannten fachlichen Standards kein persönlicher Arztbesuch notwendig ist. Termine sind kurzfristig, teilweise sogar sofort, möglich, auch abends und am Wochenende. Die Ärztinnen und Ärzte unterstützen mit einer ersten fachärztlichen Einschätzung, stellen bei Bedarf Rezepte und Verordnungen aus und begleiten die weitere Fernbehandlung. Ergänzend stehen erfahrene Apothekerinnen und Apotheker zur Verfügung, die Versicherte dabei unterstützen, anhand der Wirkstoffe die entsprechenden Handelsnamen von Arzneimitteln im jeweiligen Reiseland zu identifizieren. Das ist insbesondere hilfreich, wenn Medikamente zu Hause vergessen wurden oder Präparate im Ausland unter einem anderen Namen erhältlich sind. In vielen Urlaubsländern können bestimmte Arzneimittel ohne Rezept bezogen werden. Sollte eine ambulante oder stationäre Behandlung vor Ort erforderlich werden, übernimmt die medizinische Assistance die weitere Koordination. Die freie Arztwahl bleibt uneingeschränkt bestehen.

Durchgeführt wird der Service von der MD Medicus Telemedizinische Behandlungen und Versorgung GmbH im Auftrag der HanseMerkur. Zum Team gehören über 80 Fachärztinnen und Fachärzte aus Bereichen wie Allgemeinmedizin, Kardiologie, Pädiatrie, Neurologie, Orthopädie, Tropenmedizin und Zahnmedizin. Ein breites Netzwerk an weiteren Spezialisten unterstützt bei komplexen Fragestellungen.

Online-Hautarzt: Schnelle dermatologische Einschätzung per Smartphone

Bei akuten Hautproblemen steht Versicherten ein unkomplizierter Zugang zum [Online-Hautarzt](#) zur Verfügung. In Kooperation mit dermanostic erhalten Reisende innerhalb von maximal 24 Stunden eine fachärztliche

Einschätzung – unabhängig von Ort und Uhrzeit. Über die dermanostic-App oder direkt im Browser laden Nutzer drei Fotos der betroffenen Hautstelle hoch und beantworten einen kurzen medizinischen Fragebogen. Ein in Deutschland zugelassener Facharzt für Dermatologie erstellt daraufhin einen Arztbrief mit einer medizinischen Einschätzung und Therapieempfehlung.

Symptomchecker: Online-Tool zur Analyse von Krankheitszeichen

Als weiteres Element der digitalen Gesundheitsservices stellt die HanseMerkur Reiseversicherten einen [Online-Symptomchecker](#) zur Verfügung. Dieser hilft, mögliche Ursachen für bestehende Beschwerden zu erkennen und gibt erste Handlungsempfehlungen. Das Tool ersetzt zwar keine ärztliche Diagnose, bietet jedoch einen niedrigschwelligen Einstieg in die medizinische Orientierung auf Reisen.

Digitale Unterstützung für Reise-Krankenversicherte

Die digitalen Gesundheitsservices Online-Arzt und Online-Hautarzt stehen allen Bestands- und Neukundinnen und -kunden mit einer Reise-Krankenversicherung der HanseMerkur Reiseversicherung im deutschen Markt zur Verfügung – unabhängig davon, ob eine einmalige Reise versichert ist oder eine Jahresreiseversicherung besteht. Die Kostenerstattung erfolgt jeweils im Rahmen des bestehenden Versicherungsschutzes. Der Symptomchecker steht allen Versicherten der HanseMerkur Reiseversicherung unabhängig vom gewählten Versicherungstarif zur Verfügung.

Weitere Informationen zu den drei Gesundheitsservices stehen unter www.hmr.de/gesundheits zur Verfügung. Ergänzend ist [an dieser Stelle](#) ein Interview mit Dr. Alice Martin, Mitgründerin von dermanostic, zu finden.

Bildquellen

- Online-Sprechstunde_KI generiertes Bild.png: KI-generiertes Bild, erstellt mit ChatGPT