

特殊旅游事件的处理：旅游者生病的处理 PDF转换可能丢失
图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E7_89_B9_E6_AE_8A_E6_97_85_E6_c34_39797.htm（一）旅游者患一般性

疾病的处理 在旅游过程中，因劳累或水土不服或不注意起居饮食，常常会引起旅游者身体不适。导游人员在得知旅游者患病后，要劝其及早就医并多作休息；若病者留在饭店内休息，导游人员要通知餐厅，必要时为其提供餐饮服务；游览结束后，导游人员要关心其病情，表示慰问；必要时，可陪同其前往医院看病取药。导游人员一般不宜将自备药品给旅游者服用，看病费用由旅游者自理。（二）旅游者患急重病的处理

1、及时联系 在旅行途中旅游者突然患病，导游人员应采取措施，就地抢救，请求机组人员、列车员或船上服务人员在交通工具上寻找医生并通知下一站急救中心和旅行社准备抢救。在交通工具到达下一站前，还可请领队或亲属在病者衣袋内寻找常备药物，让其服用，以缓解病情；若在游览过程中旅游者突患重病，必须立即将其送往就近医院，或拦车，或暂时中止旅游用团队旅行车将其送往医院；若在饭店内旅游者突患重病，应通知饭店医务人员，进行抢救，然后送医院。

2、及早通知旅行社 若在境内，导游人员应及早通知当地接待社，请求协助处理，并将事件通知国内组团社；若在境外，作为海外领队，同样尽力争取得到当地接待社的帮助，并通知组团社。

3、送往医院 在将患者送往医院的途中，必须有领队或亲属在场。患者如系国际救援组织的投保者，导游人员应提醒领队及时与该组织的代理机构联系。

4、抢救 在抢救过程中，导游人员应要求领队或患者亲属在

场，有关旅行社领导最好也在场，并详细记录患者患病前后症状及治疗情况；若需动手术，则事先征得患者亲属或领队的同意并由其签字。若患者病急，亲属不在身边，导游人员应提醒领队及时通知患者亲属。如患者亲属系外国人，则应提醒领队通知所在国驻华使、领馆；患者家属到来后，导游人员应在旅行社领导的指示下，帮助其解决生活困难；若找不到亲属，一切遵照使、领馆的书面意见处理。

5、保存好有关材料 由主治医生签字的有关诊治、抢救及动手术的书面材料，应由医院妥善保管，以备查验。

6、安顿好其他旅游者 导游人员在处理好以上必要事务的同时，应安排好旅游团其他旅游者的活动，全陪应继续随团活动。

7、处理好善后事宜 探望患者 若患者病情好转，但仍需住院治疗，不能随团离境，旅行社领导应派人经常去医院探望，导游人员也应尽量抽时间前去探望。及时办理证件及票证 旅行社应帮助患者办理离境签证，延长签证以及出院、回国手续和交通票证等。若在境外，海外领队则应及时报告当地的我国驻该国机构，以便申领各种证件；及时向地方当局申办延长签证手续。

费用自理 患者抢救、住院、签证、交通票证等手续费用，及其亲属在华期间的一切费用自理。退还费用，帮助理赔 患者未享受的综合服务费，由旅行社之间结算，按合同规定退还本人；旅行社应帮助患者向保险公司索赔。写出详细的书面报告 事后，导游人员应就旅游团队名称、患者姓名、性别、年龄；病状；救治过程和结果；患者家属及其他旅游者的反映等内容写出的详细的书面报告。为了在旅游活动中，尽量少发生此类事件，作为报告接待方的旅行社和导游人员在安排日程时要注意劳逸结合，多提醒旅游者注意饮食卫生；及

时报告天气变化；导游人员更应时刻注意旅游者的身体状况。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com