

AGILA Notdienst-Telefon – häufige Fragen und Antworten

Was ist das Notdienst-Telefon?

Wann kann ich das Notdienst-Telefon anrufen?

Was kostet das Notdienst-Telefon?

Kann ich das Notdienst-Telefon nur nutzen, wenn mein Vierbeiner bei AGILA versichert ist?

Ich habe weder Hund noch Katze sondern ein anderes Haustier – kann ich das Notdienst-Telefon trotzdem nutzen?

Wie nutze ich das Notdienst-Telefon?

Muss ich meine Daten angeben?

Werden meine Daten vertraulich behandelt?

Wozu muss ich eine Telefonnummer angeben?

Warum sollte ich beim Notdienst-Telefon anrufen und nicht sofort mit meinem Tier in die Praxis oder Tierklinik fahren?

In welchen Fällen kann mir ein Anruf beim Notdienst-Telefon helfen?

Was sind Tierunfallsanitäter:innen?

Was sind Tiernotfallsanitäter:innen?

Was kann das Notdienst-Telefon nicht leisten?

Kann ich am Notdienst-Telefon auch Medikamente bestellen?

Gibt es auch einen Videochat mit den Mitarbeiter:innen?

Kann ich auch Fotos oder Videos an die Mitarbeiter:innen schicken?

Es antwortet niemand – wie lange muss ich klingeln lassen?

Werde ich immer mit einer Tierärztin oder einem Tierarzt verbunden?

In welchen Regionen ist ein Tierrettungswagen verfügbar?

Wie ist ein Tierrettungswagen ausgestattet?

Was muss ich tun, wenn mir ein Tierrettungswagen geschickt wird?

Tipp:
Klicken Sie auf die Frage,
die Sie interessiert, dann
gelangen Sie direkt
zur gewünschten Antwort.

Darf ich im Tierrettungswagen mitfahren?

Arbeiten die Tiersanitäter:innen bei AGILA?

Ich möchte gern mein Feedback zum Notdienst-Telefon abgeben – wo kann ich das tun?

Was ist das Notdienst-Telefon?

Das Notdienst-Telefon ist ein Serviceangebot für Versicherungsnehmer:innen von AGILA, die Hilfe im Notfall suchen, wenn ihr Haustierarzt oder ihre Haustierärztin nicht erreichbar ist. Tierunfallsanitäter:innen oder Tiernotfallsanitäter:innen nehmen Ihren Anruf entgegen, unterstützen Sie bei Erstversorgung und Transport des kranken Vierbeiners und vermitteln den Kontakt zur nächstgelegenen verfügbaren Tierarztpraxis oder Tierklinik.

Wann kann ich das Notdienst-Telefon anrufen?

Das Notdienst-Telefon ist 365 Tage im Jahr rund um die Uhr erreichbar. Es gilt jedoch stets: Wenn es Ihrem Tier nicht gut geht, kontaktieren Sie bitte zuerst Ihre Haustierarztpraxis, falls diese in dem Moment erreichbar ist – dort kennt man Ihr Tier am besten.

Was kostet das Notdienst-Telefon?

Anrufe beim Notdienst-Telefon sind für Sie kostenfrei, wenn Sie über einen der folgenden aktiven Tarife bei AGILA verfügen:

- Tierkrankenschutz Exklusiv
- Tierkrankenschutz
- Tierkrankenschutz 24
- OP-Kostenschutz Exklusiv
- OP-Kostenschutz
- OP-Kostenschutz 24

AGILA übernimmt darüber hinaus während der Testphase die Kosten für einen Nottransport im Rettungswagen, wenn dieser nötig und verfügbar ist. Für Versicherungsnehmer:innen mit einem der OP-Kostenschutz-Tarife gilt dies nur, wenn im Anschluss an den Transport eine Operation durchgeführt wird. Ist aus tierärztlicher Sicht keine Operation nötig, tragen Sie mit einem reinen OP-Tarif bei AGILA selbst die Kosten für einen Nottransport.

Kann ich das Notdienst-Telefon nur nutzen, wenn mein Vierbeiner bei AGILA versichert ist?

Ja, nur, wenn Sie über einen der oben genannten Tarife verfügen. Das Angebot gilt nicht, wenn Sie ausschließlich über einen Haftpflicht-Tarif von AGILA verfügen.

Ich habe weder Hund noch Katze sondern ein anderes Haustier – kann ich das Notdienst-Telefon trotzdem nutzen?

Nein. Am Notdienst-Telefon können wir nur Auskünfte zu Hunden und Katzen geben.

Wie nutze ich das Notdienst-Telefon?

Sie wählen einfach die **+49 511 71280-697**. Sobald Sie mit einem Mitarbeiter oder einer Mitarbeiterin verbunden sind, schildern Sie möglichst kurz, welche Symptome Sie bei Ihrem Vierbeiner wahrnehmen oder welches Ereignis Sie beobachten konnten.

Muss ich meine Daten angeben?

Um Ihr Anliegen zu bearbeiten, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre Vertragsnummer
- Ihren Versicherungstarif
- Das Datum des Versicherungsbeginns
- Ihren Vor- und Nachnamen sowie Ihre Anschrift
- Ggf. eine Telefonnummer
- Name, Rasse, Alter und Geschlecht Ihres Vierbeiners

Um Ihrem Tier best- und schnellstmöglich helfen zu können, werden möglicherweise weitere Angaben benötigt. Machen Sie sich – wenn es zeitlich möglich ist – vorab gern bereits Gedanken zu folgenden Fragen:

- Hat Ihr Tier Vor- oder Grunderkrankungen: Nimmt es beispielsweise Medikamente? War es kürzlich oder ist es sogar regelmäßig in tierärztlicher Behandlung?
- Was haben Sie oder Ihr Tierarzt in diesem Fall schon unternommen?
- Seit wann bestehen die Symptome?
- Sind Sie oder andere Tiere im Haushalt auch betroffen?

Werden meine Daten vertraulich behandelt?

Selbstverständlich behandeln wir Ihre am Telefon angegebenen Daten vertraulich. Zu Beginn Ihres Anrufs erfolgt eine Abfrage zum Datenschutz – durch die Wahl einer Taste erfahren Sie auf Wunsch im Detail, welche Daten wir aus welchen Gründen benötigen, um Ihr Anliegen zu bearbeiten.

Wozu muss ich eine Telefonnummer angeben?

In seltenen Fällen können wir Sie nicht direkt zu einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter durchstellen. Damit wir Sie zurückrufen können, benötigen wir in diesem Fall eine Telefonnummer unter der Sie erreichbar sind.

Warum sollte ich beim Notdienst-Telefon anrufen und nicht sofort mit meinem Tier in die Praxis oder Tierklinik fahren?

Immer weniger Praxen in Deutschland bieten einen 24-stündigen Notdienst an – die Anzahl der Notfälle jedoch bleibt gleich. Die Gefahr besteht, dass die übrigen Praxen und Kliniken überlastet sind, wenn sich das Patientenaufkommen auf wenige Standorte konzentriert.

Wir möchten mit unserem Service dafür sorgen, dass möglichst nur „echte“ Notfälle in den Notdienst kommen, damit sich die Tierärzte auf diese konzentrieren können. Gleichzeitig möchten wir Sie als Tierhalter:innen mit Ihren Fragen und Zweifeln nicht allein lassen und Ihnen dabei helfen, möglichst Kontakt mit der passenden Praxis oder Klinik aufzunehmen. Die Mitarbeiter:innen können Sie mit einer Praxis oder Klinik verbinden und für Sie Informationen zur Anfahrt recherchieren.

Je nach Krankheits- oder Verletzungsbild können die Mitarbeiter:innen in einigen Regionen Deutschlands einen Tierrettungswagen entsenden. Damit kann ein erheblich besser überwachter Transport Ihres Vierbeiners in die Praxis oder Klinik erfolgen. Ein Notfall kann eine emotional sehr belastende Situation sein – mit einem Nottransport möchten wir Sie in dieser schwierigen Situation so gut es geht unterstützen. Zudem kann im Tierrettungswagen jederzeit geeignet auf eine Verschlechterung des Zustandes eingegangen werden, da er über entsprechende Überwachungs- und Stabilisierungsgeräte verfügt wie beispielsweise ein EKG oder Sauerstoff zur Beatmung.

In welchen Fällen kann mir ein Anruf beim Notdienst-Telefon helfen?

Grundsätzlich können Sie bei allen gesundheitlichen Auffälligkeiten Ihres Vierbeiners das Notdienst-Telefon anrufen. Anhand Ihrer Schilderungen können die Mitarbeiter am Notdienst-Telefon grob einschätzen, wie schlecht es Ihrem Vierbeiner geht. Deuten die Symptome nicht auf einen Notfall hin, stellen die Mitarbeiter:innen Sie bei Bedarf in Ihre Haustierarztpraxis oder eine andere geeignete und verfügbare Praxis oder Klinik durch.

Scheint hinter den Symptomen ein Notfall zu stecken, erhalten Sie die Kontakt- und Anfahrtsdaten der nächstgelegenen Notdienst-Praxis oder Kleintierklinik.

Wenn es nötig und möglich ist, entsenden die Mitarbeiter:innen zudem einen Tierrettungswagen.

Was sind Tierunfallsanitäter:innen?

Tierunfallsanitäter:innen erlernen in ihrer Grundausbildung den allgemeinen Umgang mit verletzten (und unverletzten) Tieren sowie deren Körpersprache, das Sichern von Tieren sowie erweiterte Erste-Hilfe-Maßnahmen bei verletzten und erkrankten Tieren. Neben der Wundversorgung gehört insbesondere das Erkennen von Krankheitsbildern wie beispielsweise Vergiftungen, epileptischen Anfällen oder Magendrehungen zur Ausbildung. Auch die Wiederbelebung wird ausführlich geschult. Somit sind Tierunfallsanitäter:innen qualifiziert, eine erweiterte Erste Hilfe am Tier durchzuführen, es notfallmäßig erstzuversorgen und sodann schonend und überwacht in die Praxis oder Tierklinik zu bringen.

Was sind Tiernotfallsanitäter:innen?

Tiernotfallsanitäter:innen absolvieren zusätzlich zur oben beschriebenen Grundausbildung erweiterte Fortbildungen und Praktika in Tierarztpraxen. Dabei erlernen sie insbesondere Maßnahmen zur Stabilisierung des Tieres, können beispielsweise Gefäßzugänge legen oder intubieren.

Was kann das Notdienst-Telefon nicht leisten?

Das Notdienst-Telefon ist mit ausgebildeten Tierunfall- und Tiernotfallsanitätern besetzt. Diese können Sie im Notfall unterstützen und Ihnen die Anfahrtsdaten zu einer Praxis oder Klinik durchgeben oder einen tierärztlichen Kontakt vermitteln. Sie selbst bieten aber keine tierärztliche Beratung an.

Darüber hinaus erhalten Sie am Notdienst-Telefon keine Auskunft über den Umfang des generellen Versicherungsschutzes bei AGILA. Bei Fragen rund um unsere Versicherungsprodukte erreichen Sie unseren Kundenservice montags bis freitags zwischen 8 und 17 Uhr telefonisch unter 0511 712 80 383 oder per E-Mail unter info@agila.de.

Kann ich am Notdienst-Telefon auch Medikamente bestellen?

Nein. Nur Tierärztinnen und Tierärzte dürfen verschreibungspflichtige Medikamente abgeben – und dies auch nur, wenn sie das Tier persönlich untersucht haben.

Gibt es auch einen Videochat mit den Mitarbeiter:innen?

Einen Videochat gibt es aktuell noch nicht.

Kann ich auch Fotos oder Videos an die Mitarbeiter:innen schicken?

Das ist aktuell nicht möglich.

Es antwortet niemand – wie lange muss ich klingeln lassen?

Sollte das Gespräch nicht innerhalb von ca. 60 Sekunden an verfügbare Mitarbeiter:innen weitergeleitet werden können, leiten wir das Gespräch auf einen Anrufbeantworter. Hier können Sie Ihren Namen und Ihre Rufnummer hinterlassen. Die Bandaufnahme wird umgehend an die nächste freiwerdende Person weitergeleitet, die Sie schnellstmöglich zurückruft. Achten Sie bitte darauf, dass Ihre Telefonleitung bis zum Rückruf frei bleibt!

Werde ich immer mit einer Tierärztin oder einem Tierarzt verbunden?

Handelt es sich offensichtlich um einen Notfall, der persönlich bei einem Tierarzt vorgestellt werden sollte, recherchieren die Mitarbeiter:innen direkt die nächstgelegene Notdienstpraxis oder Tierklinik für Sie.

Bei schwächeren oder zweifelhaften Symptomen ermitteln die Mitarbeiter:innen die nächstgelegene geöffnete Tierarztpraxis oder Kleintierklinik und versuchen, Sie direkt dorthin durchzustellen. Je nach Auslastung der gewählten Einrichtung kann dies einige Zeit in Anspruch nehmen oder zeitweise nicht möglich sein. In diesen Fällen übermitteln die Mitarbeiter:innen Ihnen die entsprechenden Kontakt- und Anfahrtsdaten.

In welchen Regionen ist ein Tierrettungswagen verfügbar?

In folgenden Regionen Deutschlands können die Mitarbeiter:innen im Bedarfsfall Tierrettungswagen entsenden:

- Landkreis Friesland
- Landkreis Wittmund
- Landkreis Aurich
- Landkreis Leer
- Landkreis Wesermarsch
- Landkreis Segeberg
- Landkreis Stormarn
- Landkreis Harburg
- Landkreis Lüneburg
- Kreis Ammerland
- Kreis Herzogtum Lauenburg
- Emden
- Wilhelmshaven
- Hamburg
- Lübeck
- Bochum
- Hattingen
- Viersen
- Mönchengladbach
- Neuss
- Krefeld
- Kempen
- Willich

Wie ist ein Tierrettungswagen ausgestattet?

Die Tierrettungswagen, die am Notdienst-Telefon entsendet werden, verfügen unter anderem über

- EKG
- Pulsoxymetrie (Messung der Sauerstoffsättigung im Blut)
- Defibrillator
- Sauerstoff zur Beatmung
- Infusionen
- Verbandsmaterialien
- Material zur Sicherung von Tieren
- Fahrtrage, Schaufeltrage, Vakuummatratze

Was muss ich tun, wenn mir ein Tierrettungswagen geschickt wird?

Wenn Sie einen Tierrettungswagen angefordert haben, sollten Sie dafür sorgen, dass die Einsatzstelle leicht gefunden wird. Soweit möglich erhalten Sie am Notdienst-Telefon weitere Verhaltenshinweise. Beim Eintreffen erfolgt eine kurze Rücksprache mit Ihnen zur Situation, Ihr Tier wird untersucht und soweit möglich stabilisiert. Je nach Situation können Sie helfen, Ihren Vierbeiner zu beruhigen.

Darf ich im Tierrettungswagen mitfahren?

Grundsätzlich müssen Sie mit zum Tierarzt kommen, um ggf. Entscheidungen zur weiteren Behandlung zu treffen und auch, um das Tier wenn möglich im Anschluss an die Behandlung wieder mit zurücknehmen zu können. Aufgrund der aktuellen Pandemie-Situation ist es allerdings derzeit nicht möglich, im Tierrettungswagen mitzufahren, sodass Sie mit eigenem PKW oder vergleichbaren Verkehrsmitteln folgen müssen. Bitte beachten Sie auch, dass der Nottransport in der Regel nur den Transport in die Praxis/Klinik umfasst – den Rücktransport müssen Sie selbst organisieren.

Arbeiten die Tiersanitäter:innen bei AGILA?

Nein. Wir arbeiten mit erfahrenen Tiersanitäter:innen zusammen, die nicht bei AGILA angestellt sind.

Ich möchte gern mein Feedback zum Notdienst-Telefon abgeben – wo kann ich das tun?

Wir freuen uns über Feedback oder Anregungen, um diesen Service zu verbessern. Bitte richten Sie Ihr Feedback per E-Mail an tiergesundheits@agila.de.