

AGILA Notdienst-Telefon – häufige Fragen und Antworten

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

Was ist das Notdienst-Telefon?

Wann kann ich das Notdienst-Telefon anrufen?

Was kostet das Notdienst-Telefon?

Ich habe keinen Tierkrankenschutz-Exklusiv und konnte das Notdienst-Telefon bisher trotzdem kostenlos anrufen. Warum geht das jetzt nicht mehr?

Telemedizin ist laut meinem Tarif bei AGILA abgedeckt, das Notdienst-Telefon ist doch Telemedizin, wieso wird es jetzt nicht übernommen?

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?

Ich bin noch in der Wartezeit – kann ich diesen Service trotzdem schon 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?

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 Hundehalter:innen mit einem Tierkrankenschutz Exklusiv 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 aktiven Tierkrankenschutz Exklusiv für Hunde (abgeschlossen ab dem 29.03.2021) bei AGILA verfügen.

AGILA übernimmt darüber hinaus die Kosten für einen Nottransport im Tierrettungswagen unseres Partners TIER-NOTRUF.de, wenn dieser nötig und verfügbar ist.

Verfügen Sie nicht über den genannten Tarif, dann zahlen Sie für den Nottransport die aktuellen Preise von TIER-NOTRUF.de. Diese finden Sie hier: <https://www.tier-notruf.de/index.php/info-s/2-info/7-gebuehren>. Dort finden Sie auch die allgemeine Notrufnummer für den Tierrettungsdienst.

Ich habe keinen Tierkrankenschutz Exklusiv und konnte das Notdienst-Telefon bisher trotzdem kostenlos anrufen. Warum geht das jetzt nicht mehr?

In einer zeitlich begrenzten Testphase haben wir das AGILA Notdienst-Telefon auch Versicherungsnehmer:innen mit anderen Tarifen angeboten. Diese Testphase ist nun beendet.

Telemedizin ist laut meinem Tarif bei AGILA abgedeckt, das Notdienst-Telefon ist doch Telemedizin, wieso wird es jetzt nicht übernommen?

AGILA übernimmt die Kosten für Telediagnostik und Teletherapie nur, wenn sie von einem Tierarzt oder einer Tierärztin durchgeführt wird. Das AGILA Notdienst-Telefon ist jedoch mit Tiersanitäter:innen besetzt. Diese Serviceleistung dient vor allem der Unterstützung im Notfall und der Prüfung, ob eine Notrettung im Tierrettungswagen nötig und verfügbar ist. Sie ist daher Versicherungsnehmer:innen mit einem entsprechenden Tierkrankenschutz Exklusiv vorbehalten. Gern können Sie jedoch eine tierärztliche Videosprechstunde buchen, wenn es Ihrem Vierbeiner nicht gut geht. Mehr dazu erfahren Sie unter www.agila.de/videosprechstunde.

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

Ja, aber nur, wenn Sie über den Tierkrankenschutz Exklusiv für Hunde (abgeschlossen ab dem 29.3.2021) verfügen.

Ich bin noch in der Wartezeit – kann ich diesen Service trotzdem schon nutzen?

In der Wartezeit können Sie den Service zwar bereits nutzen – AGILA übernimmt die Rechnung in diesen Fällen jedoch nur, wenn die Beschwerden Ihres Vierbeiners durch einen Unfall verursacht wurden.

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

Nein. Das Notdienst-Telefon ist ein Service, der derzeit nur Hundehalter:innen angeboten wird.

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 verletzen 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 80 800 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 freierwerdende 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 übermitteln 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.