¿Cómo gestiona DAN Europe los accidentes de buceo?

Si eres miembro de DAN Europe, o tal vez te estás planteando serlo, es posible que tengas algunas preguntas sobre lo que debes hacer en caso de accidente de buceo. Esperamos que nunca nos necesites, pero si lo haces, nos gustaría facilitarte el contacto al máximo y que obtengas rápidamente la ayuda que necesitas.

–

DAN lleva más de cuarenta años prestando asistencia a buceadores, con miles de casos de buceadores satisfechos que han recibido atención de primer nivel en todo el mundo. Siempre estamos deseosos de aprender y mejorar nuestros procedimientos para garantizar la experiencia más adecuada a nuestros afiliados.

Cada organización DAN aplica **procedimientos de emergencia** en función del territorio en el que opera. Por ejemplo, los Procedimientos Operativos Estándar aplicados por DAN Europe son algo diferentes de los aplicados por DAN Américas. Los miembros de DAN Europe pueden consultar la **página de información** específica, con una sección de preguntas y respuestas y una guía paso a paso de lo que hay que hacer en caso de emergencia.

Pasemos a ver algunos de esos pasos con más detalle.

Procedimientos generales para una emergencia de buceo

Como se indica en la página de emergencias, en caso de una emergencia de buceo, incluso en casos de sospecha de enfermedad descompresiva, no dudes en ponerte en contacto con el teléfono de emergencias de DAN Europe. En caso de situaciones peligrosas o potencialmente mortales, llama primero al servicio de emergencias local o acude al hospital más cercano.

Esto puede hacerse de muchas maneras diferentes A través de una **llamada telefónica** normal, llamando a la línea directa de DAN Europe, a través de nuestro **sistema telefónico basado en Internet**, de modo que, si no tienes una tarjeta SIM local, puedes utilizar WiFi para llegar a la línea directa; por **correo electrónico**, proporcionando un número local donde podamos devolverte la llamada o darte instrucciones por correo electrónico, o enviando tu geolocalización a través del botón SOS de la **APP de DAN Europe** (iOS, Android).
Nuestros operadores entrenados harán un seguimiento inmediato de tu solicitud de asistencia y, si es necesario, te pondrán en contacto con un Oficial Médico de Buceo (DMO) que hable tu idioma, para proporcionarte una opinión médica especializada. A continuación, recibirás más instrucciones por correo electrónico. Asegúrate de tener tus contactos actualizados y comprueba tu carpeta de correo no deseado.

Marta Marrocco, nuestra gestora de casos en DAN Europe, dice: «*Nos enorgullecemos de atender CUALQUIER emergencia médica de buceo que llegue a nuestra línea directa. Sí, puedes llamarnos para pedir asesoramiento médico especializado de urgencia, aunque no seas miembro de DAN Europe. Nuestro equipo especializado de gestores de casos supervisa todos los casos que recibe nuestra línea directa, para asegurarse de que el buceador recibe el apoyo correcto y rápidamente. Coordinamos las emergencias derivando a los buceadores a la estructura médica más adecuada, solicitando la opinión médica de nuestros especialistas, organizando evacuaciones y, por último, recopilando la información y documentación necesarias para evaluar el apoyo financiero, con el fin de cubrir los gastos de los buceadores asegurados*«.

Continúa explicando que el **equipo multilingüe de DMOs** es la verdadera punta de lanza del proceso de apoyo en caso de accidente de buceo. Ninguna otra organización ofrece un conjunto de especialistas en buceo y medicina hiperbárica dispuestos a ayudar a un buceador necesitado en casi cualquier idioma europeo, 24 horas al día, 7 días a la semana.

Cuando los DMO han establecido la ayuda necesaria y los gestores de casos han reunido la información o documentación necesaria para evaluar el caso, DAN Europe considerará el envío de una Garantía de Pago. Lo que nos lleva a esta importante pregunta...

THE JETLAGGED

¿Tendrás que pagar los gastos médicos?

Con referencia al tratamiento hiperbárico y las hospitalizaciones costosas, si el caso entra dentro de la cobertura del seguro, **la respuesta corta es no**. Como ya se ha dicho, los DMO ofrecen una opinión médica especializada y recomiendan la mejor manera de ayudar médicamente al buceador, por ejemplo, remitiéndole a una cámara hiperbárica. Marta dice que una vez establecida la ayuda necesaria, el equipo se pone en contacto con el buceador y la estructura médica por correo electrónico, solicitando la información y documentación específicas, que permitan evaluar si el accidente entra dentro de la cobertura de la póliza de seguro. Los DMO de DAN Europe discutirán el caso directamente con el médico y acordarán los siguientes pasos para el tratamiento. Una **garantía de pago** es una promesa al hospital o al médico de que los honorarios médicos estarán cubiertos por el seguro. Esto significa que no tendrá que pagar ni un céntimo de su bolsillo.

En raras ocasiones, un buceador puede decidir cubrir él mismo los gastos médicos sin informar previamente a DAN Europe. Por ejemplo, si los costes son bajos y pueden pagar rápidamente y marcharse con la intención de ocuparse de la parte del seguro más tarde. En este caso, DAN Europe reembolsaría al buceador asegurado más tarde, una vez cumplimentados todos los formularios necesarios.

Esta cuestión también se aborda en la sección de preguntas y respuestas de la página Procedimientos de emergencia**,** por si deseas ampliar la información.

El formulario en línea, para accidentes

El formulario para accidentes contiene una serie de preguntas que ayudan a DAN a hacerse una **idea clara** de la situación. Debe rellenarlo el buceador o una persona conocedora de todos los acontecimientos que condujeron al accidente, para que podamos aplicar la **ayuda más adecuada**.

Pero si un buceador necesita atención urgente, ¿se retrasará la ayuda mientras se rellenan los formularios? Preguntada Marta sobre esto y si los formularios son algo que necesita DAN Europe antes de que un buceador vaya a recibir atención urgente, como una evacuación médica (MEDEVAC) a una cámara hiperbárica, dijo: «*Esto es algo en lo que trabajamos en DAN Europe hace unos años. Echa un vistazo al punto nº 3 de la página de información sobre emergencias. Allí encontrarás un formulario online para accidentes. Te enviaremos ese enlace por correo electrónico inmediatamente después de que nos llames. Es un procedimiento en línea, rápido, sencillo y apto para móviles». Dependiendo de las respuestas que des, el formulario te lleva a un camino distinto, que mantiene la relevancia de tu situación y es lo más breve posible. Por ejemplo, si se trata de un barotraumatismo de oído, no se te pedirá que respondas a preguntas sobre el número de inmersiones o las profundidades a las que ha buceado, ya que estas preguntas no son pertinentes para una lesión de oído. En cambio, estas preguntas sí serían pertinentes en caso de sospecha de enfermedad por descompresión. Las preguntas van al grano y están diseñadas desde un punto de vista médico para ofrecer tanto a los gestores de casos como a los DMO un resumen rápido y claro del problema, con el fin de ayudarte de la forma más eficaz posible*."

Marta también dejó claro que si el buceador necesita **ayuda urgente** de DAN Europe, la ayuda no se pospondría mientras el equipo de DAN espera a que se rellene este formulario: «*Por supuesto que pediremos que se rellene el formulario del accidente, pero no esperaremos a tenerlo para evacuar al buceador. La evacuación es lo primero, y los formularios se pueden rellenar más tarde, y por otra persona si es necesario*«.

El formulario en línea para accidentes permite evaluar los síntomas y conseguir la asistencia adecuada, así como cubrir los costes de esa ayuda.

La importancia de tratar las urgencias con rapidez y contundencia

Entendemos que tener una urgencia médica, especialmente en el extranjero, puede ser estresante e incluso, asustar bastante. Por eso nos comprometemos a hacer todo el trabajo duro por tí, si alguna vez sufres un accidente de buceo.

Hablamos con Krasimira Gancheva (Amira), que se dirigía a Koh Phi Phi (Tailandia) para celebrar el Año Nuevo y disfrutar de unas aventuras de buceo. Al tercer día de su viaje de cuatro días, experimentó algunos síntomas preocupantes tras una inmersión: «*Sentía un mareo inusual, extrema incomodidad al respirar, entumecimiento en ambos brazos y piernas alrededor de los tobillos, y vómitos*«. Amira fue llevada a la clínica más cercana, donde el médico sospechó que sufría una enfermedad por descompresión. Amira llamó enseguida a DAN y nos contó que el proceso fue muy rápido: «*Utilicé el botón SOS y la opción de llamada por Internet de la aplicación DAN Europe. La llamada fue atendida de inmediato e inmediatamente un médico de DAN estuvo asistiendo y discutiendo el tratamiento con el médico tailandés*«. Explicó los siguientes pasos que se dieron: «*Como estaba en una pequeña clínica isleña, el médico de DAN insistió en que me pusieran oxígeno al 100% y líquidos intravenosos de inmediato, y que me trasladaran a tierra firme, a un gran hospital, en lancha rápida lo antes posible para tratarme en una cámara hiperbárica*«.

Amira nos contó que el centro médico exigía el pago por adelantado, antes de prestar cualquier tipo de atención médica. Afirmó que DAN se ocupó de ello rápidamente para asegurarse de que recibía la ayuda

que necesitaba en el momento oportuno: «*El equipo de DAN aseguró a la clínica que cubriría los gastos médicos, y en dos horas llegó una lancha rápida para el traslado. En cuanto llegué al puerto deportivo, una ambulancia me llevó al mejor hospital posible*«. Allí diagnosticaron a Amira una enfermedad por descompresión de tipo 2, e inmediatamente la metieron en la cámara hiperbárica durante casi seis horas. Mientras tanto, DAN estuvo en contacto con el hospital y envió correos electrónicos a Amira para asegurarse de que todo iba bien con el tratamiento.

Amira nos contó que esta experiencia fue inesperada, ya que siempre se mantiene dentro de los límites del buceo seguro: «*Fue mi primer accidente de buceo. No me lo esperaba en absoluto, y me dio un poco de miedo*«. Pero la asistencia que recibió de DAN realmente la tranquilizó: «*DAN no sólo fue rápido, la reacción fue inmediata. La atención fue excelente*«. Y continuó: «*No creo que haya una organización mejor con la que estar asegurada. Aconsejo a todos mis compañeros buceadores que se afilien a DAN porque marca la diferencia. Una vez que lo experimentas de primera mano, ves la diferencia*«.

Situaciones como la de Amira son las que nos inspiran a seguir buscando la excelencia para nuestros miembros. Los años de experiencia nos permiten ofrecer una atención de máximo nivel a nuestros clientes, y nos esforzamos por hacerlo en cada caso. Hemos hecho que el proceso sea lo más claro y sencillo posible para allanarte el camino y conseguir rápidamente la ayuda que necesitas. Consulta nuestra página de procedimientos de emergencia si deseas más información.

Acerca del autor

Charly es una escritora británica afincada en Dahab (Egipto) desde hace cuatro años. Fue instructora de buceo durante tres años en Chipre, Tailandia y Egipto, antes de descubrir su pasión por la apnea. Sigue buceando por diversión, pero ahora está más centrada en su formación como apneísta. Cuando no está en el agua buceando, está con su portátil escribiendo sobre buceo.

Traductor: Ramon Verdaguer