Soins pédiatriques d’urgence en Thaïlande : «un service véritablement brillant»

Voyager avec des enfants, comme on le sait, requiert beaucoup d’attention Si le voyage en question se déroule dans un pays lointain, réputé pour ses paysages fabuleux mais peut-être pas si bien équipé en ce qui concerne les soins médicaux, toute précaution est utile.

Le récit qui suit concerne une famille anglaise qui effectue un séjour en Thaïlande, où le père travaille en tant que moniteur pendant la saison de plongée. Cette année, ils décident d’emmener leur fille âgée d’un an. Lors du transfert vers Koh Tao, l’enfant tombe malade. Elle présente de la fièvre, tousse et a des difficultés à respirer. Elle est initialement traitée au moyen d’antibiotiques et d’un nébuliseur, mais il n’y a pas suffisamment de cliniques sur l’île pour prendre en charge ce type d’urgence, et le médecin thaïlandais qu’ils voient leur conseille de se faire transférer vers un hôpital plus important, mieux équipé pour les cas pédiatriques.

Heureusement, tous les membres de la famille sont affiliés à DAN et couverts par le régime Pro Gold Family, valable tous les jours de l’année, tant pour les urgences de plongée que pour celles non associées à la plongée. La mère appelle donc la ligne d’urgence de DAN, qui les oriente rapidement vers l’hôpital Bangkok Samui sur l’île de Koh Samui et leur fournit les informations relatives au transport en ferry, tout en les indiquant que tous les coûts seront couverts.

Le personnel de soins de l’hôpital Bangkok Samui a une relation de confiance de longue date avec DAN et, après avoir vérifié la carte de membre DAN de la famille, il reçoit la petite fille sans attendre. Le département des demandes d’indemnisation de DAN demande à l’hôpital d’envoyer la documentation médicale nécessaire et émet une garantie de paiement en seulement quelques heures, afin que les parents n’aient pas à payer de frais hospitaliers pour pouvoir recevoir des soins. Mais ce n’est pas tout : le personnel DAN s’occupe également du père du bébé, qui attend avec anxiété à Koh Tao sans réussir à contacter sa femme, et lui donne des informations en continu et en temps réel sur l’état du bébé.

DAN et la famille restent en contact les jours qui suivent jusqu’à obtenir la confirmation de la réussite du traitement et à la sortie de l’enfant de l’hôpital, quelques heures plus tard. Une fois de plus, DAN a fourni à ses membres un service inégalable, hautement professionnel et personnel.

Ce fut un grand soulagement pour les parents, des membres DAN de longue date. Voici une lettre de gratitude de la maman, qui nous a écrit pour nous remercier de l’assistance reçue:

Nous avons dû faire appel à DAN Europe 3 fois au cours des 10 dernières années et n’avons jamais été déçus. Le personnel est extrêmement serviable et fait tout son possible pour venir en aide. Il reste en contact régulièrement pendant tout le déroulement de l’assistance et tous les frais médicaux sont payés à temps, sans questionnement. Plus récemment, ma fille a attrapé une pneumonie et a été couverte par le régime Pro Gold de mon mari. L’assurance a couvert tout son séjour à l’hôpital, y compris les factures de soins et les médicaments. Nous avons passé un très mauvais moment, et heureusement que nous avions DAN Europe comme compagnie d’assurance et que nous savions qu’elle prendrait tout en charge, sans quoi cela aurait été bien pire encore. MERCI DAN Europe pour un service véritablement brillant.