



Guía de **aura**MEDICINA



aura seguros



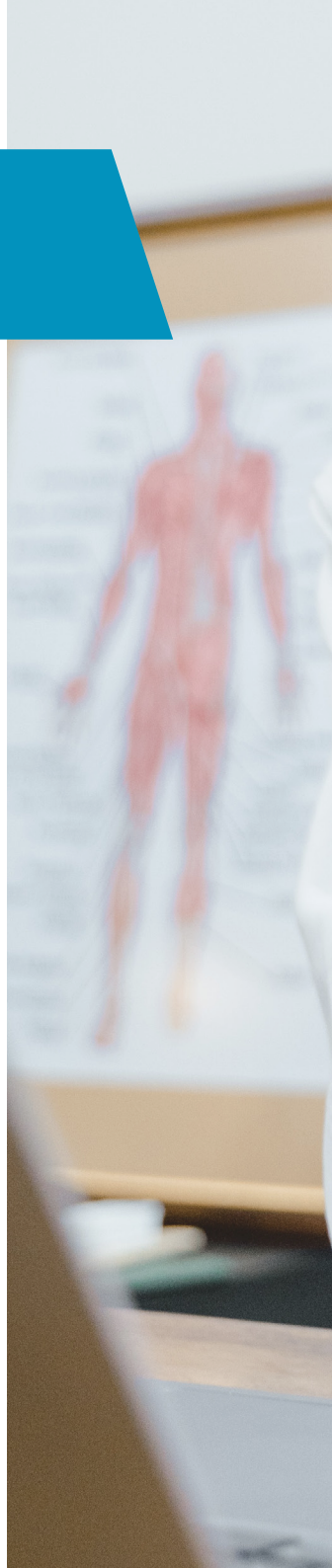
Cuidamos de ti y de tu familia

En **Aura Seguros** y de la mano de **Serviall**, te brindamos un abanico de soluciones de salud para ti y tu familia.

Con esta guía tendrás la información necesaria para utilizar la cobertura **auraMEDICINA** incluida en tu seguro de Decesos

ASISTENCIA TELEFÓNICA

Cuentas con asesoramiento y orientación médica gratuita, solo tienes que llamar al teléfono **96 113 42 25**.





Visitas y consultas médicas + clínicas dentales





Tienes a tu disposición una red de profesionales médicos, centros sanitarios y clínicas dentales muy cerca de ti, a precios concertados y reducidos (hasta un 50% más económico que una visita privada no concertada).

1

Busca tu médico o dentista

La Guía de Asistencia Médica que te adjuntamos con tu póliza dispone de más de 40 especialidades médicas y una red dental de más de 1.800 dentistas. Incluye especialidades que no contemplan la seguridad social o los seguros tradicionales, así como el precio reducido de los servicios disponibles.

Puedes consultar la Guía de Asistencia Médica y los servicios disponibles en:

- la **APP Aura Seguros**
- en la web **www.serviall.com/aura**
- o llamando al **96 113 42 25**.

2

Reserva cita

Cita online

Por la app: Entra al apartado “Citas” y pulsa la opción “+” para crear una nueva cita.

O bien desde el cuadro médico, selecciona el especialista deseado y pulsa sobre la opción “crear cita”.

Por la web: Ingresa a www.serviall.com/aura y busca la especialidad en el cuadro médico. Completa el formulario.

En ambos casos, el departamento de Atención al Cliente concertará la cita médica según la disponibilidad que indicaste y te avisará por teléfono y SMS la fecha y hora de la consulta.

Cita por teléfono

Atención al Cliente Serviall:

1. Llama al **96 113 42 25** para concertar la cita.
2. Indica el profesional deseado y la franja horaria más conveniente.
3. Tras concertar la cita con el facultativo o centro deseado, el departamento de atención al cliente se comunicará para indicarte la fecha y hora de la cita. Si la cita es 48 horas posterior a la solicitud recibirás un sms recordatorio el día anterior.

Directamente al centro elegido:

1. Elige tu profesional de la Guía de Asistencia Médica
2. Llama al teléfono del facultativo o centro que hayas elegido y acredítate como titular de la tarjeta Serviall.
3. Te asignarán día y hora para acudir a la consulta.

3 Acude a la visita

En la consulta, identificate como cliente de Serviall presentando tu tarjeta, junto con tu DNI.

Finalizada la atención debes abonar al centro o al profesional que te ha atendido, el importe del servicio prestado en base a los precios reducidos indicados en la Guía de Asistencia Médica.

Cualquier duda relativa al coste final del servicio, tienes a tu disposición un servicio de auditoría de facturas a través de nuestro teléfono **96 113 42 25**.





Medicina Preventiva y Pruebas Diagnósticas

Tienes acceso a especialidades orientadas a la prevención y a la obtención de un diagnóstico avanzado y a los mejores test preventivos (marcadores tumorales, genéticos preventivos, de intolerancia), pruebas de laboratorio, revisiones médicas y pruebas de radiodiagnóstico e imagen: ecografía, endoscopia, radiografías, escáner, etc..

¿Cómo utilizo este servicio?

Puedes solicitarlo del mismo modo que cualquier otro servicio:

- la **APP Aura Seguros**
- en la web **www.serviall.com/aura**
- o llamando al **96 113 42 25**.



Segunda Opinión Médica

El resultado final de este servicio será un informe de segunda opinión médica, obtenido a partir de una consulta multidisciplinar de alta calidad realizado en uno de los centros de prestigio mundial que mejor se adecue a las características del caso.

Dicho informe consta principalmente de la confirmación o no del diagnóstico actual del paciente y además, la recomendación de un plan de tratamiento alternativo, en caso de que así se considere.

Contarás con una herramienta para el control y seguimiento en tiempo real de todas las gestiones realizadas incluyendo la hora en que se han hecho y la persona que las ha gestionado.

¿Qué enfermedades están cubiertas?

Para hacer uso de una segunda opinión médica, debes estar dentro de las siguientes situaciones:

- Enfermedades graves.
- Cualquier patología sobrevenida a consecuencia de un accidente.
- Cualquier patología que ponga en riesgo la vida del paciente.
- Y definitivamente cualquier patología que, según el médico local o de cabecera, necesite de una segunda opinión.

Este beneficio estará limitado a una consulta por paciente y año, así mismo quedan excluidas enfermedades de transmisión sexual incluyendo las relacionadas con el virus VIH, cualquier enfermedad congénita y en general cualquier enfermedad preexistente a la fecha de contratación de la presente garantía.

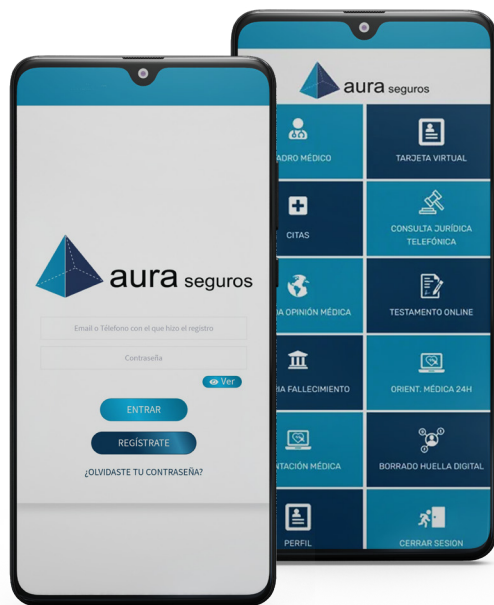
¿Cómo utilizo este servicio?

Puedes solicitarlo del mismo modo que cualquier otro servicio:

- la **APP Aura Seguros**
- en la web **www.serviall.com/aura**
- o llamando al **96 113 42 25**.

La única diferencia es que este servicio, al ser más complejo, será más guiado. Es decir, una vez que lo solicites, nosotros nos encargamos de todo y solicitaremos la información que haga falta, y marcando los pasos.

Descárgate la app Aura Seguros Serviall y disfruta de todas sus ventajas



Descárgate la app en:





Localización automática

Nuestra app calcula tu ubicación y muestra los facultativos que se encuentran más cerca de ti.



Búsqueda adaptable

Podrás realizar búsquedas filtrando por especialidad o introduciendo el nombre del facultativo.



Acceso a tus datos

Accediendo a cada registro podrás consultar todos los datos, realizar una llamada o mostrar una ruta para llegar.



Reservar cita

Concierta tu cita en cualquier momento y lugar con el especialista que desees desde su aplicación de Serviall.



Tarjeta virtual

Lleva tu tarjeta identificativa siempre encima y preséntala en la consulta de su especialista.

¿Cómo utilizo la app

Primero tienes que registrarte. En la parte inferior de la app móvil, pulsa en **Regístrate.**

Completa los datos necesarios para el registro, te llegará un correo electrónico o un SMS para verificar la identidad, después de la confirmación de registro verás todos los servicios que ofrecemos.

Si tienes problemas de acceso o necesitas ayuda, contacta con nuestro Contact Center en el **96 113 42 25** que estará encantado de guiarte en el proceso de alta.



TELEMEDICINA

Servicio médico online a través de videollamada o chat, cuando y donde lo necesites. Los servicios de Telemedicina incluyen:

Consultas 100% online: Cuando y desde donde quieras.

Respuesta **en menos de 2 minutos** para cualquier médico o especialista.

Conversaciones **privadas y personalizadas.**

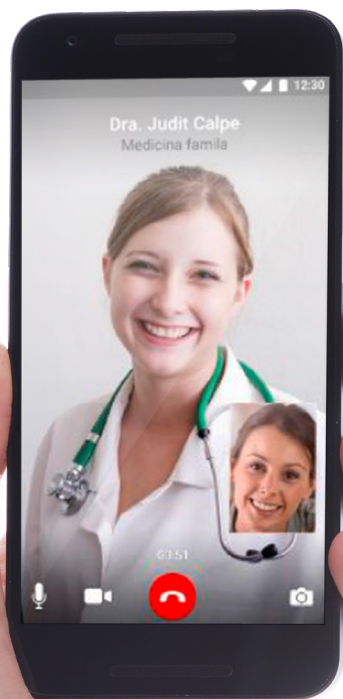
Acceso al **historial médico y posibilidad de actualización en cualquier momento.**

Receta electrónica: sin necesidad de acudir al médico.

APP TELEMEDICINA

Descárgate la app de Telemedicina
y empieza a disfrutar de tu servicio médico online

Todos los servicios de telemedicina estarán integrados en una App más moderna, con un diseño más atractivo y visual y con un interface de uso más sencillo.



SERVICIO 24/7
Medicina General



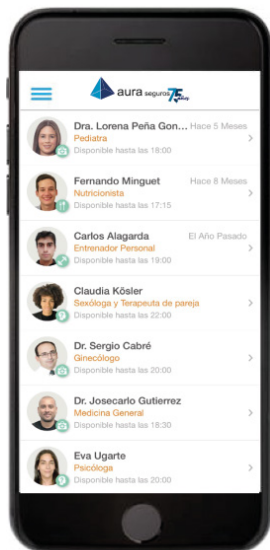
INMEDIATO
Respuesta en menos de 2 minutos



SOLUCIÓN COMPLETA
Médicos especialistas



RECETAS ELECTRÓNICAS
Sin necesidad de acudir al médico



CUANDO Y DONDE QUIERAS

Podrás utilizar el servicio donde quieras y sin necesidad de cita previa.

PRIVACIDAD

Tus conversaciones serán privadas y personalizadas.

HISTORIAL MÉDICO

Podrás acceder a tu historial médico y actualizarlo en cualquier momento.

COMPARTE DOCUMENTOS

Podrás enviar fácilmente durante la conversación imágenes, vídeos y documentos (analíticas, pruebas diagnósticas, etc).

Descárgate la app en:





PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cómo puedo hacer uso de los servicios médicos?

Para hacer uso de los servicios de Serviall, puedes hacerlo de diferentes formas:

1. A través de nuestro teléfono **96 113 42 25**
2. App Móvil
3. Página web: **www.serviall.com/aura**

¿Las tarjetas que se entregan son personales, o sirve una para toda la familia?

Las tarjetas son nominativas, por lo que cada uno de los miembros de la familia tiene que tener su tarjeta personal.

¿Puedo ir a cualquier médico?

Para poder beneficiarte de unas tarifas a precios reducidos deben de ser los médicos que aparecen en nuestra guía de asistencia médica.

Me ha llegado la Guía de Asistencia Médica y revisando el cuadro médico me aparecen médicos no disponibles

La guía médica está en constantes cambios, ya que pueden darse de alta y de baja especialistas a lo largo del año, para que puedas ver todos los especialistas que estén actualizados, te recomendamos que veas los médicos a través de la página web www.serviall.com/aura o la app móvil.

El precio que aparece en la guía es diferente al que me indica el especialista, ¿qué puedo hacer?

Llamando a nuestro Contact Center al **96 113 42 25**, nuestro departamento de incidencias se encargará de gestionar y revisar tu incidencia, y darte la mejor solución posible.

¿Qué descuento tengo con los Centros/Especialistas?

Con cada Centro/Especialista tenemos pactados unos precios concertados inferiores a los privados y pueden variar de unos a otros.

¿Cómo funciona el servicio de segunda opinión médica?

Es muy sencillo. Una vez se ha solicitado el servicio por cualquiera de los sistemas habilitados (App, web o teléfono), nos pondremos en contacto contigo y comenzará un proceso de recopilación de información del caso. Una vez finalizada la recopilación, nosotros nos encargamos del resto y cuando el informe de la Segunda Opinión Médica esté finalizado se te enviará para que lo tengas a tu disposición.



Para más información
o cualquier gestión
96 113 42 25



Anexo de confidencialidad

©2023 Aura Seguros. Todos los derechos reservados

La información contenida en este documento es para el exclusivo uso interno del destinatario y no podrá ser divulgada por persona distinta del destinatario y asimismo, tampoco se podrá publicar, modificar o reproducir la información sin el previo consentimiento expreso y por escrito de Aura Seguros.

www.auraseguros.com

