



## MANUAL DE APOYO A LAS CLINICAS VETERINARIAS



El contenido de esta publicación está protegido por los derechos de autor.  
Prohibida su reproducción sin la autorización expresa de Asistencia Para Animales Domésticos, S.L.  
Edición 2013.

Av. Diagonal 453 Bis A - C. Gran Vía, 51 1ª planta  
Barcelona Madrid

902 888 808  
e-mail: [info@as-pad.es](mailto:info@as-pad.es)



## **INDICE**

|   |    |
|---|----|
| • INTRODUCCION  | 04 |
| • ATENCION TELEFONICA DESDE LA CLINICA VETERINARIA          | 05 |
| • ATENCION EN RECEPCION                                     | 06 |
| • VERIFICACION DE ASEGURADOS EN CLINICAS DEL CUADRO ASPAD   | 07 |
| • OPERATIVA DE APLICACION PARA LAS TARIFAS DEL CUADRO ASPAD | 08 |
| • REALIZACION Y EXPLICACION DE PRESUPUESTOS                 | 09 |
| • SEGUIMIENTO POS-TRATAMIENTO                               | 10 |
| • ATENCION DE URGENCIAS                                     | 11 |
| • PREGUNTAS MAS FRECUENTES                                  | 12 |



## INTRODUCCION

**ASPAD** forma parte del holding Detriavall, titular de empresas que son líder desde 1988 en la gestión especializada en servicios de asistencia médica a las personas, principalmente a través de entidades aseguradoras.

Con 25 años de experiencia, está presente en España, Portugal, Italia y Polonia. Fruto de esta experiencia, nace este proyecto prestando asistencia integral para animales de compañía a través de una red concertada de centros especializados a nivel nacional.

Una de las principales características que nos identifica y diferencia de la competencia es el tipo de Cuadro Veterinario que gestionamos. Este cuadro de centros, distribuidas en todo el territorio español, se ha mostrado en todo momento partícipe de una gran implicación en el apoyo y desarrollo de las tarifas Premium y de la Póliza veterinaria, enfocando su esfuerzo en la prestación de un servicio de alta calidad a los usuarios que contemplan la atención y profesionalidad.

Entendiendo la complejidad que representa la gestión de un número tan grande de centros de atención, en **ASPAD** consideramos importante disponer de herramientas que aseguren que las líneas de trabajo marcadas se mantienen de forma consistente.

Por ello y a modo de recordatorio, hemos confeccionado este pequeño manual que contiene, de forma esquemática y de fácil comprensión, un resumen de las que consideramos las principales operativas que afectan a la atención de los usuarios de cualquier clínica.

Es nuestra intención que sirva de guía en el trabajo diario, presentando las actividades principales relacionadas con la verificación de asegurados, aplicación de tarifas, atención del asegurado, etc.

Adicionalmente encontrarás información útil y una referencia donde recurrir en caso de dudas.

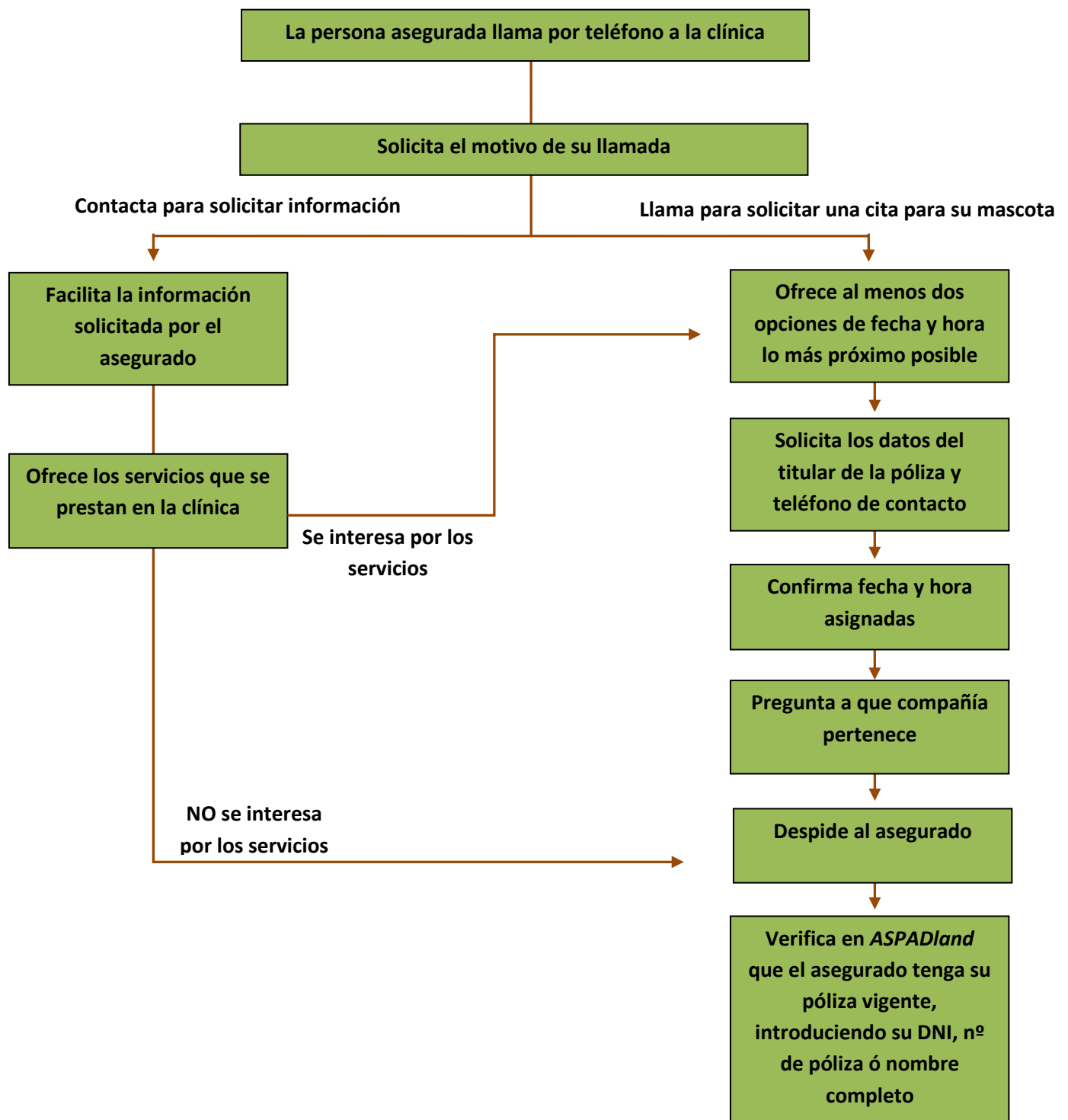
Esperamos que sea de utilidad al aplicarlo a las actividades de la clínica, lo que deberá traducirse en esa diferencia que perciben los usuarios al atenderse en un centro del cuadro veterinario de **ASPAD** fidelizándolo con el centro y con su compañía de seguros.

Atentamente,

***Asistencia Para Animales Domésticos***



## ATENCION TELEFONICA DESDE LA CLINICA

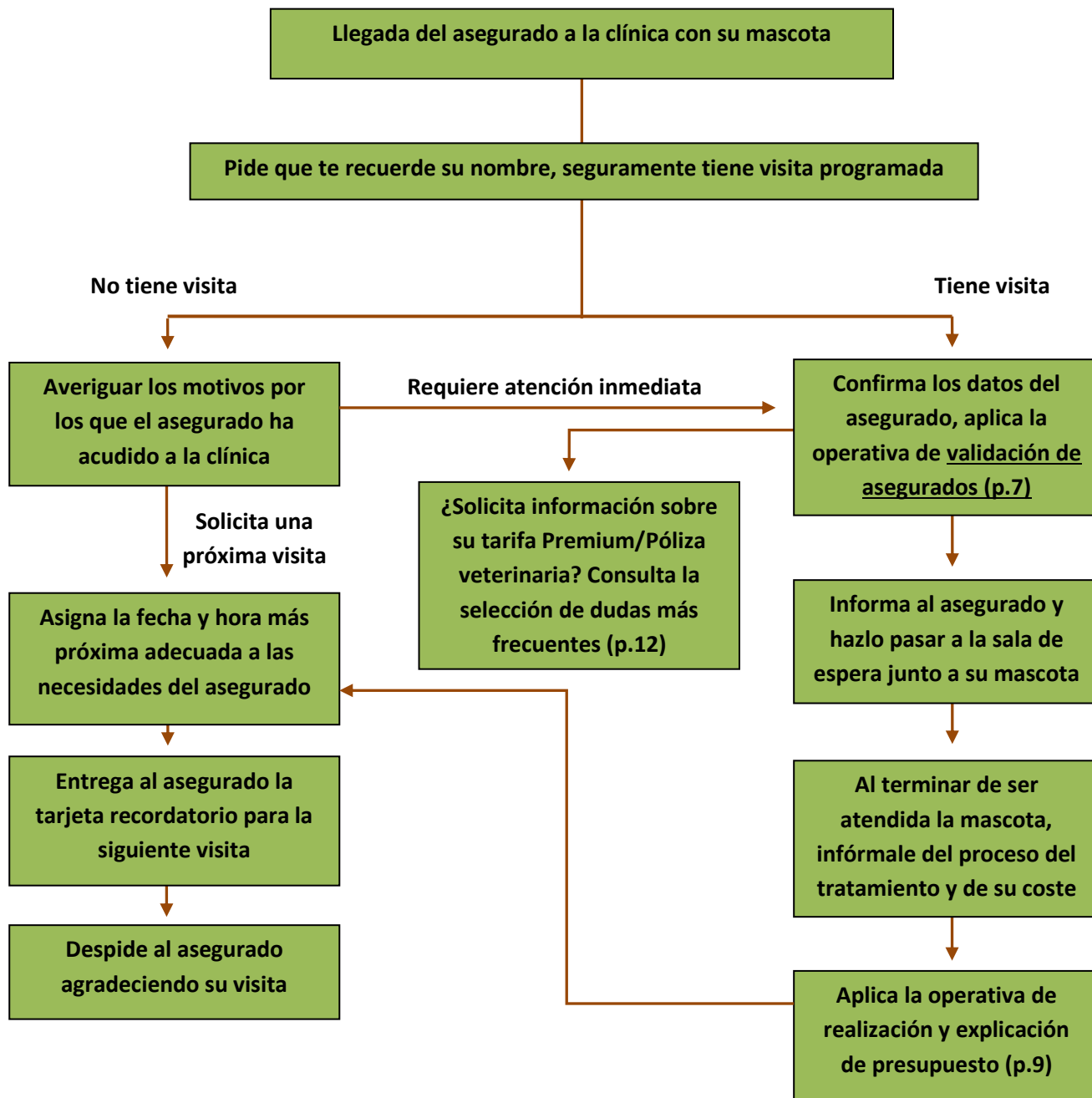


### Aspectos a tener en cuenta:

-Es recomendable validar al asegurado en *ASPADland* en el momento de que solicita hora por teléfono, de esta manera, verificaremos si el asegurado dispone de una póliza vigente. Si el aplicativo no lo localiza, lo enviará a una cola de validación para que ASPAD nos confirme el estado de la póliza y poder atender correctamente al asegurado el día programado.



## ATENCIÓN EN RECEPCIÓN

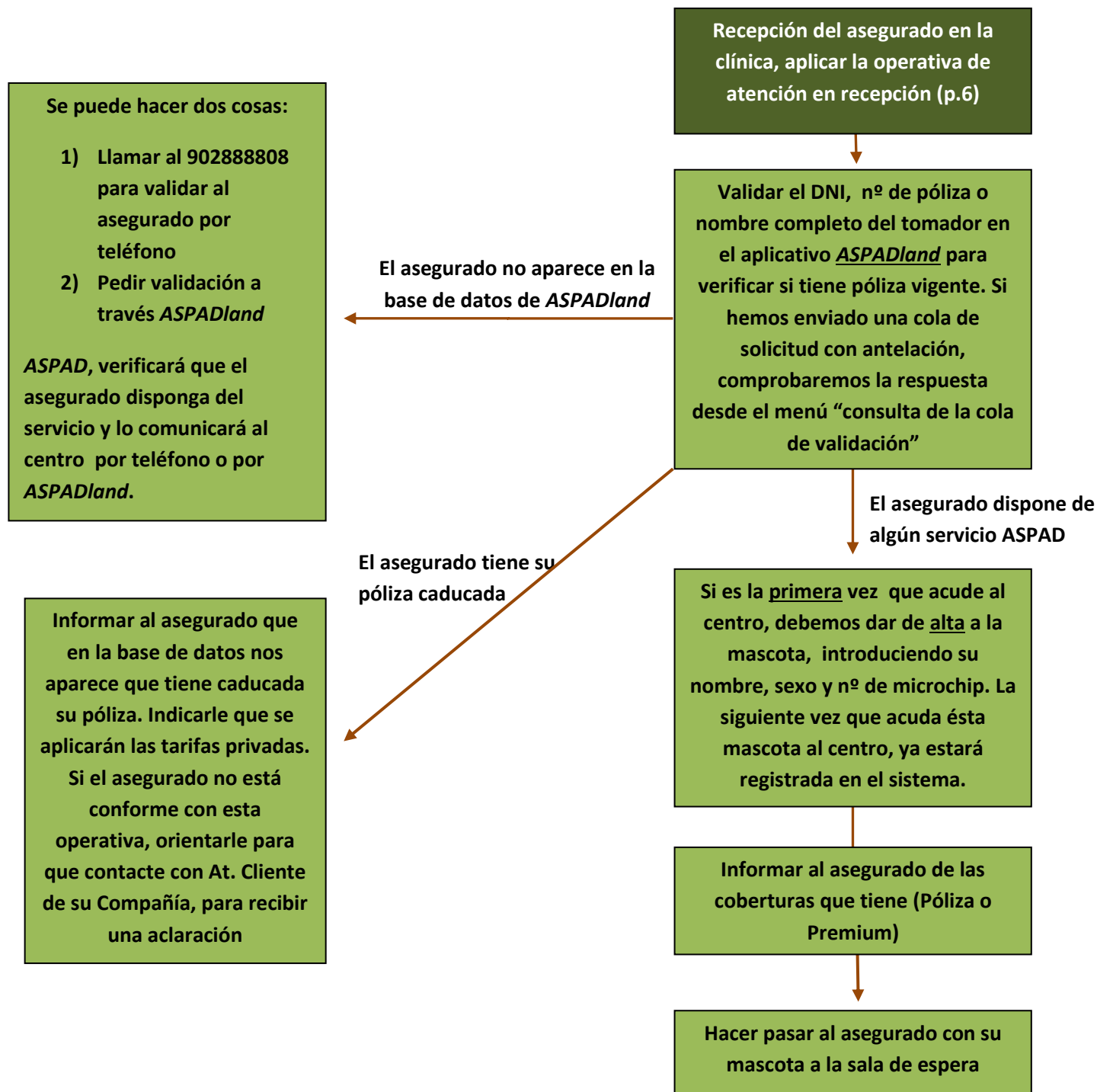


### Aspectos a tener en cuenta:

- Entregar presupuesto
- Promover al usuario para fidelizarlo en la clínica
- Ante cualquier duda, contactar con oficinas al 902 888 808 o por e-mail: [clinicas@as-pad.es](mailto:clinicas@as-pad.es)



## VALIDACIÓN DE ASEGURADOS

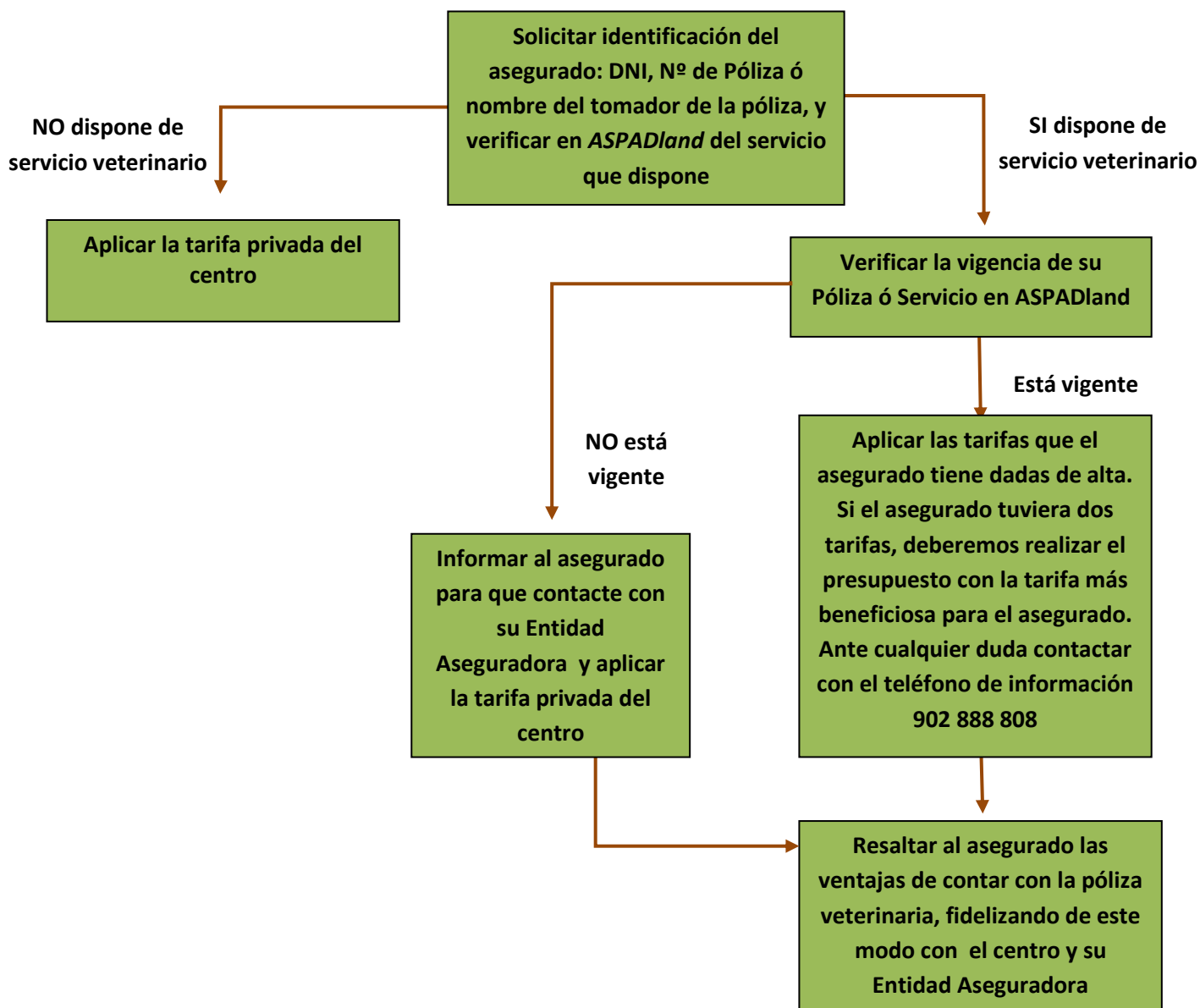


### Aspectos a tener en cuenta:

- Es **NECESARIO** dar de alta a la mascota la primera vez que acude al centro para que quede registrado en la base de datos de *ASPAD* y evitar confusiones con más mascotas del mismo asegurado.
- Ante cualquier duda, contactar con oficinas al 902 888 808 o por e-mail: [clinicas@as-pad.es](mailto:clinicas@as-pad.es)



## OPERATIVA DE APLICACIÓN DE TARIFAS



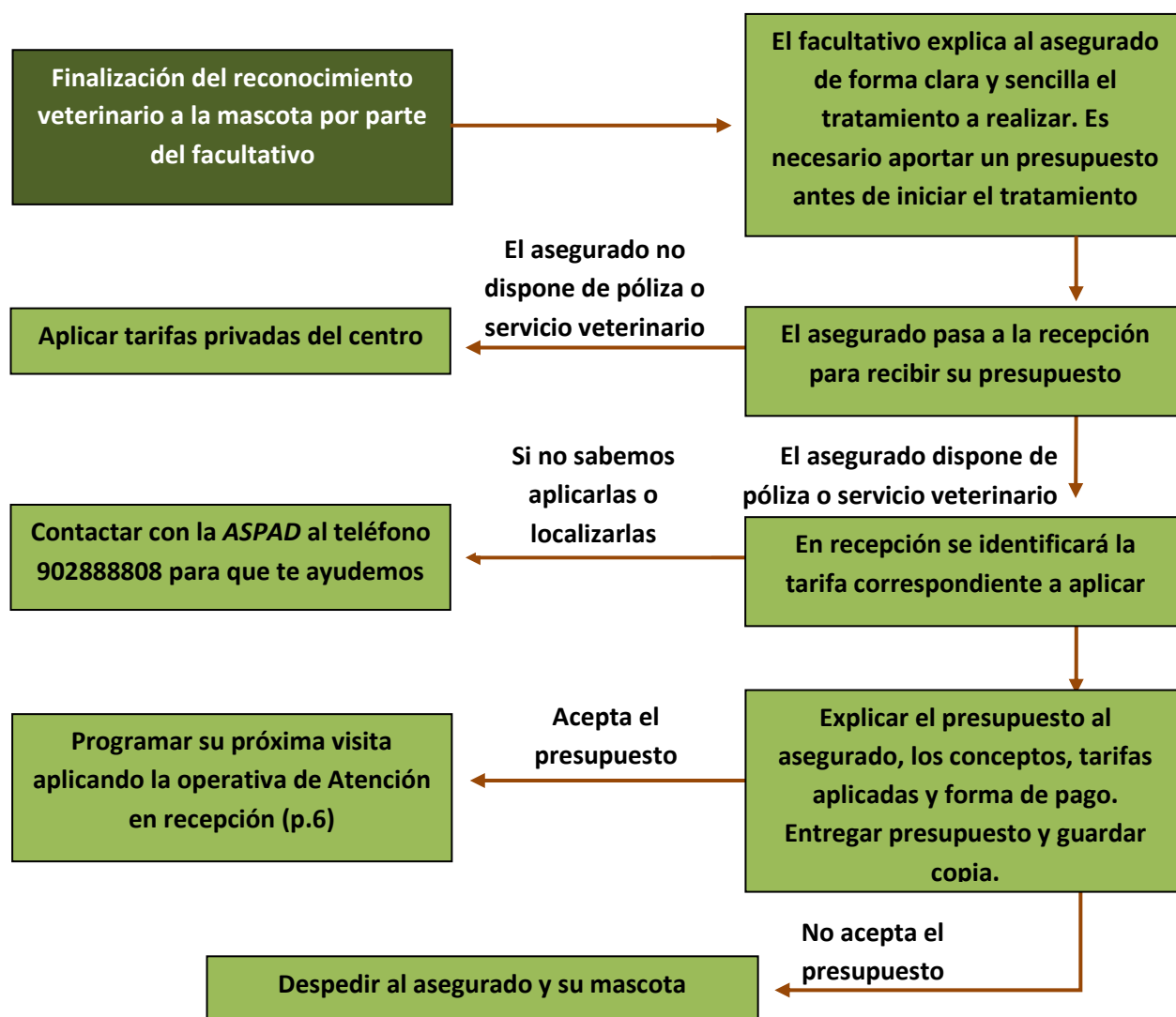
### Aspectos a tener en cuenta:

- Facilitar toda la información disponible y orientar en todo momento al asegurado.
- Si el asegurado dispone de más de una tarifa, debemos informarle de ello y realizar el presupuesto con la tarifas más beneficiosa para el asegurado.
- Ante cualquier duda, contactar con oficinas al 902 888 808 o por e-mail: [clinicas@as-pad.es](mailto:clinicas@as-pad.es)





## REALIZACIÓN Y EXPLICACIÓN DE PRESUPUESTO

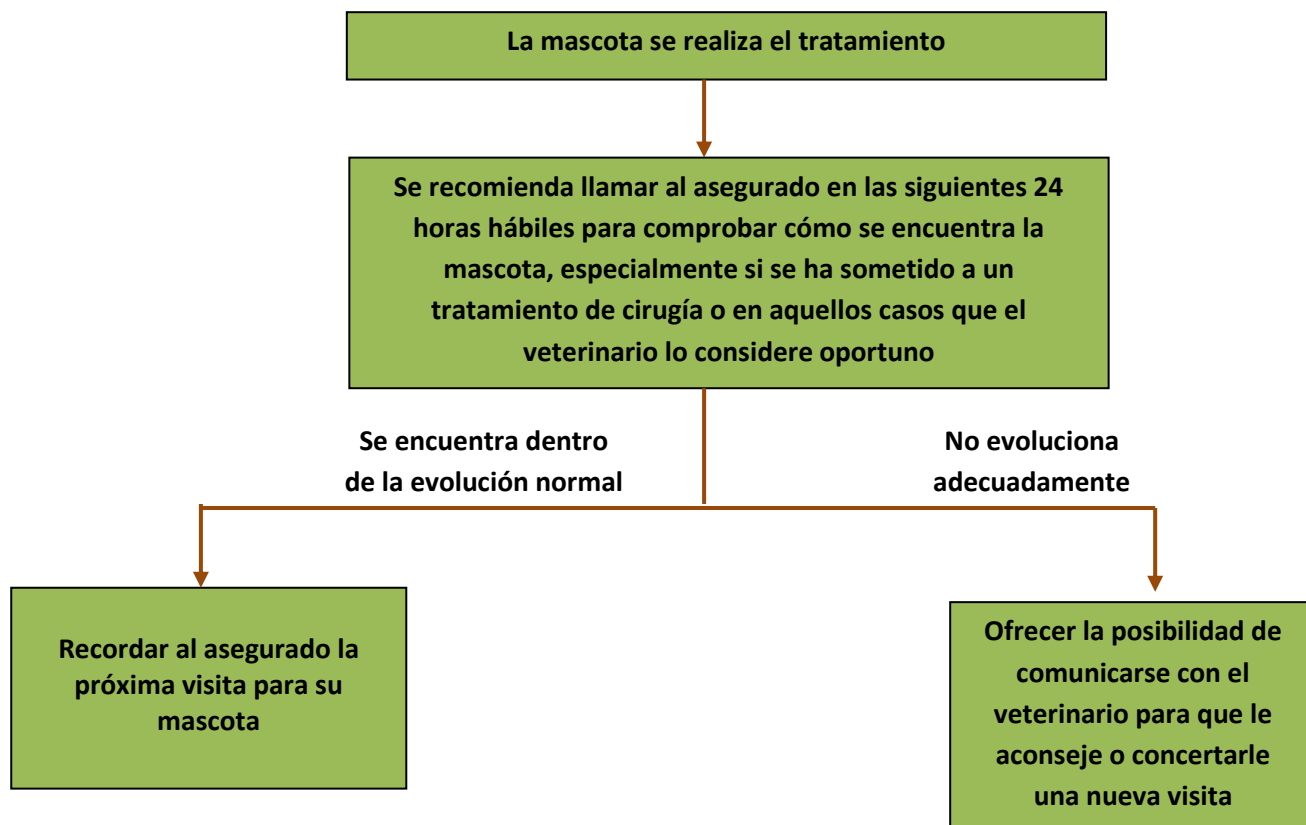


### Aspectos a tener en cuenta:

- Explicar de forma sencilla el contenido del presupuesto y en el caso de ser necesario recurrir al facultativo para detallar el tratamiento.
- En caso de no estar incluido el tratamiento en su póliza o servicio veterinario, informar al asegurado.
- Es necesario que el asegurado salga del centro con un presupuesto para evitar futuras reclamaciones.
- Si el asegurado no acepta el presupuesto o desea pensarlo más adelante, llamarle al cabo de unos días para comprobar su decisión.
- Ante cualquier duda, contactar con oficinas al 902 888 808 o por e-mail: [clinicas@as-pad.es](mailto:clinicas@as-pad.es)



## **SEGUIMIENTO POST-TRATAMIENTO**

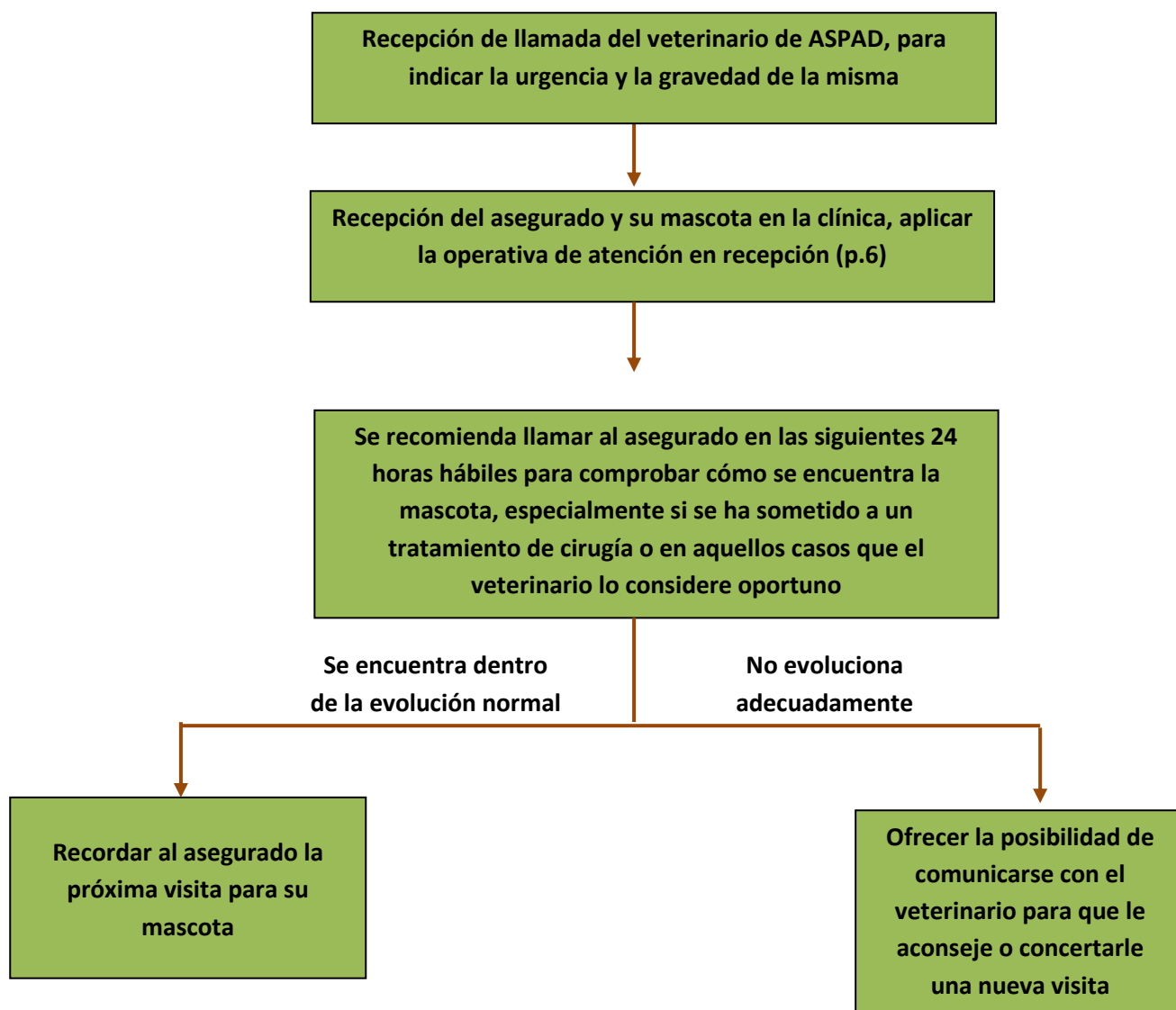


### **Aspectos a tener en cuenta:**

- Siempre que sea posible, el asegurado deberá ser aconsejado por el veterinario que haya atendido a la mascota.
- Ante cualquier duda, contactar con oficinas al 902 888 808 o por e-mail: [clinicas@as-pad.es](mailto:clinicas@as-pad.es)



## **ATENCIÓN DE URGENCIAS NOCTURNAS**



### **Aspectos a tener en cuenta:**

- Siempre que sea posible, el asegurado deberá ser aconsejado por el veterinario que haya atendido a la mascota.
- Ante cualquier duda, contactar con oficinas al 902 888 808 o por e-mail: [clinicas@as-pad.es](mailto:clinicas@as-pad.es)



## **PREGUNTAS MAS FRECUENTES**

### **¿QUÉ ES UNA PÓLIZA VETERINARIA?**

Es un seguro de salud a todo riesgo con franquicia que contempla una amplia gama de tratamientos, algunos de ellos sin cargo (s/c) para el asegurado, es decir, cubiertos por su Entidad Aseguradora, y otros en los que colabora con una franquicia indicada en sus condiciones particulares.

### **¿QUÉ CUBRE LA PÓLIZA VETERINARIA?**

Las coberturas varían de una Entidad Aseguradora a otra, pero todas contienen algunos tratamientos sin cargo (s/c) para el asegurado (cubiertos por la Entidad Aseguradora y usualmente básicos de prevención y otros con precios prefijados más económicos que las tarifas privadas del mercado.

### **¿CÓMO FUNCIONA LA PÓLIZA VETERINARIA?**

Se abona el coste de la póliza, lo que da derecho a acceder a un Cuadro Veterinario y a una tabla donde constan todos los tratamientos, tanto los cubiertos por la Entidad Aseguradora al 100% como los franquiciados.

El veterinario diagnostica las necesidades particulares de la mascota y en el mismo centro puede ser atendida. Al finalizar, se abona la cantidad marcada como franquicia para cada tratamiento al que fue cometido, quedando cubierto por las mismas garantías aplicables al servicio privado.

El resto de tratamientos que no estén incluidos en esta tabla deberán ser facturados a precio privado del centro.

### **¿EL ASEGURADO PUEDE ELEGIR EL CENTRO VETERINARIO QUE PREFIERA?**

Sí, si está incluido en el Cuadro Veterinario proporcionado por su Entidad Aseguradora, puede asistir al centro que prefiera. Teniendo cobertura a nivel nacional.

### **¿EXISTE DIFERENCIA ENTRE LA ATENCIÓN RECIBIDA COMO PACIENTE PRIVADO O COMO PACIENTE DE PÓLIZA VETERINARIA?**

No, la mascota asegurada está sujeta a la operativa particular del centro donde será atendida, por lo que el servicio, materiales y profesionales serán los habituales.

### **¿PARA QUÉ SIRVE LA PÓLIZA VETERINARIA?**

Es un excelente medio para conseguir una asistencia sanitaria integral a las mascotas a un precio ajustado, y así potenciar el buen estado de salud tanto de las mascotas como de las personas.

### **¿CUÁNDO Y COMO SE COBRARÁ LA CAPITA?**

Dentro de los 5 primeros días del mes siguiente, ASPAD abonará al centro veterinario la cantidad de 3€ + IVA al mes por asegurado asignado a su centro. Para evitar inconvenientes con las facturas, recomendamos al centro, solicitar el contrato para que podamos emitir las facturas en su con el importe correspondiente y así agilizar el pago de dicha factura, y minimizar sus gestiones administrativas.