

## I.4.5. Servicios Médicos: "Tu Salud", Orientación Médica.

El asegurado podrá consultar todas sus dudas de salud con médicos colegiados, que le atenderán de manera personalizada, le asesorarán y le orientarán para que pueda resolver sus problemas de salud del mejor modo posible. Para ayudarlo mejor, el Departamento Médico de HealthMotiv podrá solicitarle el envío de su documentación médica.

Además, si el asegurado lo necesita, los médicos harán un seguimiento cercano de su caso para explicarle las cosas que no entienda (interpretación de informes médicos, de analíticas, explicaciones de pruebas médicas...), ayudarlo a preparar las nuevas consultas, o resolver cualquier otra duda que pueda surgirle.

### I.4.5.1. Solicitud del servicio:

- A través de su Espacio Personal en [www.healthmotiv.com/activeseguros/](http://www.healthmotiv.com/activeseguros/)
- Por correo electrónico rellenando el formulario [www.healthmotiv.com/form/activeservicios](http://www.healthmotiv.com/form/activeservicios)
- Llamando al teléfono 962 645 711

El horario de atención del Departamento Médico es de lunes a viernes (salvo festivos) desde las 09:00 a las 18:00. No obstante, todas las llamadas serán atendidas las 24 horas del día y serán respondidas lo antes posible en horario laborable.

### I.4.5.2. Prestación del servicio:

El asegurado podrá elegir el canal de su preferencia:

- Por teléfono,
- A través de su Espacio Personal en [www.healthmotiv.com/activeseguros/](http://www.healthmotiv.com/activeseguros/)
- Por correo electrónico,
- Por videollamada.

### I.4.5.3. Servicio de atención y orientación especial coronavirus

Con el **servicio específico sobre el Coronavirus** el asegurado podrá resolver sus dudas sobre la COVID-19 (síntomas, pruebas disponibles, protocolos de confinamiento y de vuelta al colegio, secuelas...). Además, para su tranquilidad, si ha resultado ser contagiado de Coronavirus, el Departamento Médico de HealthMotiv realizará un seguimiento cercano de la evolución, hasta su completa recuperación.

### I.4.5.4. Dispensación de receta electrónica

Con este servicio, el médico que atienda al asegurado podrá renovar sus recetas de medicación crónica o recetarle algunos tratamientos que pueda necesitar, siempre a criterio del médico que haya atendido al asegurado.

Se utilizará el sistema REMPe, homologado por la Organización Médica Colegial. El asegurado recibirá la receta en su correo electrónico y podrá retirar el medicamento en cualquier farmacia, con solo presentar su DNI.

### I.4.5.5. Carpeta médica digital Lite/Premium

El asegurado podrá almacenar sus informes y pruebas médicas en un Espacio Personal accediendo a un intranet seguro situado en el portal web de HEALTHMOTIV en [www.healthmotiv.com/activeseguros/](http://www.healthmotiv.com/activeseguros/)

En caso de que el asegurado padezca un problema de salud complejo, grave, degenerativo o que afecta sustancialmente su calidad de vida, un médico gestionará su documentación y preparará un resumen de su historia clínica. Si lo necesitase, el asegurado podrá solicitar la traducción de su resumen clínico al inglés.

Desde la Carpeta Médica Digital Premium, el Médico Personal del asegurado realizará un seguimiento personalizado continuado en el tiempo si su situación lo requiere, para ayudarlo con cualquier cosa que necesite.

El asegurado deberá aportar toda su información médica a HealthMotiv y actualizarla con el resultado de nuevas consultas y pruebas.

### I.4.5.6. Servicios de salud

#### I.4.5.6.1. Orientación psicológica (Consultas gratuitas ilimitadas):

Se trata de un servicio de consulta psicológica que permite al asegurado acceder a consejos y pautas con los que poder superar o afrontar, del mejor modo posible, situaciones concretas de su vida cotidiana, o responder alguna duda sobre su salud mental o emocional.

El objetivo es proporcionarle una orientación puntual, rápida y concreta, ante un problema que afecte su bienestar psicológico y/o emocional.

Para conocer mejor las circunstancias particulares del asegurado y ofrecerle una respuesta más personalizada, es posible que necesite rellenar un breve cuestionario inicial.

#### **I.4.5.6.2. Solicitud del servicio:**

- A través de su Espacio Personal en [www.healthmotiv.com/activeseguros/](http://www.healthmotiv.com/activeseguros/)
- Por correo electrónico rellenando el formulario [www.healthmotiv.com/form/activeservicios](http://www.healthmotiv.com/form/activeservicios)
- Llamando al teléfono 962 645 711

El horario de atención es de lunes a viernes (salvo festivos), desde las 09:00 hasta las 18:00 h.

#### **I.4.5.6.3. Prestación del servicio:**

Una vez recibida la información necesaria, las consultas serán respondidas a través de la plataforma tecnológica o por correo electrónico, en un plazo de 4 horas en horario laborable.

#### **I.4.5.6.4. Contratación opcional: Asistencia Psicológica Personalizada:**

Si el problema del asegurado fuese demasiado complejo como para poder resolverlo con una orientación simple, el asegurado podrá contratar sesiones personales no presenciales, a precios baremados.

Es un servicio personalizado de ayuda psicológica, mediante el cual, tras una valoración inicial con uno de nuestros psicólogos, se inicia un proceso terapéutico para el cambio y crecimiento personal.

Está orientado a personas con problemas psicológicos, conductuales o emocionales, que no puedan resolverse de forma autónoma y que supongan un freno para conseguir sus objetivos vitales:

- Depresión
- Ansiedad
- Problemas de sueño
- Apatía
- Trastornos conductuales
- Adicciones
- Trastornos de alimentación
- Problemas familiares o de pareja

Para prestar una asistencia más personalizada, el asegurado deberá rellenar un cuestionario que recogerá información sobre diversos aspectos que pueden influir en los problemas psicológicos (nivel de estudios, situación laboral y profesional, situación familiar, antecedentes médicos relevantes...).

Las sesiones podrán realizarse por teléfono o videollamada, en función las preferencias del asegurado, en un horario convenido entre el profesional y el asegurado.

A petición del asegurado, se preparará un presupuesto personalizado del tratamiento.

Las sesiones deberán abonarse por adelantado. Si, una vez agendada la sesión personalizada, el asegurado necesitase cambiar la fecha o la hora de la misma, deberán notificarlo con al menos un día de antelación, en horario laborable. En caso contrario la consulta se considerará realizada.

No se realizan reembolsos.

#### **I.4.5.6.5. Asesoramiento nutricional. Orientación nutricional (Consultas gratuitas ilimitadas):**

Es un servicio cuyo objetivo es ayudar al asegurado a conseguir unos hábitos alimentarios saludables o a mejorarlos. El asegurado podrá formular consultas concretas sobre su dieta o alimentación. Para que las recomendaciones de nuestros profesionales en nutrición sean más personalizadas, es posible que el asegurado tenga que rellenar un breve cuestionario inicial sobre sus hábitos alimentarios y de vida al inicio del servicio.

#### **I.4.5.6.6. Solicitud del servicio:**

- A través de su Espacio Personal en [www.healthmotiv.com/activeseguros/](http://www.healthmotiv.com/activeseguros/)
- Por correo electrónico rellenando el formulario [www.healthmotiv.com/form/activeservicios](http://www.healthmotiv.com/form/activeservicios)
- Llamando al teléfono 962 645 711

El horario de atención es de lunes a viernes (salvo festivos), desde las 09:00 hasta las 18:00 h.

#### **I.4.5.6.7. Prestación del servicio:**

Una vez recibida la información necesaria, las consultas serán respondidas a través de la plataforma tecnológica o por correo electrónico, en un plazo de 4 horas en horario laborable.

#### **I.4.5.6.8. Contratación opcional: Asesoramiento Nutricional personalizado**

Se trata de un servicio muy personalizado en el que, tras una valoración inicial en una sesión personal, un profesional en nutrición diseñará un plan nutricional en función de los hábitos de vida y alimentarios del asegurado, sus necesidades individuales, sus objetivos y sus preferencias culinarias. También se le facilitarán pautas para que su dieta sea completa, variada, equilibrada y para que cubra sus necesidades energéticas, se le propondrán ejemplos de menús y recetas y se hará

un seguimiento cercano de sus avances, revisando periódicamente sus logros y recomendaciones.

Las sesiones individuales podrán realizarse por teléfono o videoconsulta. A petición del asegurado, se preparará un presupuesto personalizado. Las sesiones o plan contratados deberán abonarse por adelantado.

Si, una vez agendada la sesión personalizada, el asegurado necesitase cambiar la fecha o la hora de la misma, deberán notificarlo con al menos un día de antelación en horario laborable. En caso contrario la consulta se considerará realizada. No se realizan reembolsos.

#### **I.4.5.6.9. Acondicionamiento físico. Orientación deportiva (Consultas gratuitas ilimitadas):**

El asegurado podrá solicitar asesoramiento a nuestro equipo de preparadores físicos si tiene dudas concretas sobre una actividad física, un entrenamiento o la ejecución de un ejercicio. Es posible que tenga que rellenar un breve cuestionario inicial para conocer mejor sus circunstancias particulares y aportarle una respuesta más personalizada.

#### **I.4.5.6.10. Solicitud del servicio:**

- A través de su Espacio Personal en [www.healthmotiv.com/activeseguros/](http://www.healthmotiv.com/activeseguros/)
- Por correo electrónico rellenando el formulario [www.healthmotiv.com/form/activeservicios](http://www.healthmotiv.com/form/activeservicios)
- Llamando al teléfono 962 645 711

El horario de atención es de lunes a viernes (salvo festivos), desde las 09:00 hasta las 18:00 h.

#### **I.4.5.6.11. Prestación del servicio:**

Una vez recibida la información necesaria, las consultas serán respondidas a través de la plataforma tecnológica o por correo electrónico, en un plazo de 4 horas en horario laborable.

#### **I.4.5.6.12. Contratación opcional: Acondicionamiento Físico Personalizado**

Tanto si el asegurado quiere iniciarse en un deporte, como si es un deportista confirmado o si está en un proceso de convalecencia, un entrenador personal diseñará un programa de entrenamiento adaptado a su condición física y a sus objetivos. También le facilitará pautas claras para ayudarle a mejorar y evitar lesiones, hará un seguimiento de sus avances y le motivará en la consecución de su meta.

Las sesiones individuales podrán realizarse por teléfono o videoconsulta.

A petición del asegurado, se preparará un presupuesto personalizado. Las sesiones o plan contratados deberán abonarse por adelantado.

Si, una vez agendada la sesión personalizada, el asegurado necesitase cambiar la fecha o la hora de la misma, deberán notificarlo con al menos un día de antelación en horario laborable. En caso contrario la consulta se considerará realizada. No se realizan reembolsos.

### **I.4.5.7. Herramientas**

#### **I.4.5.7.1. Agenda de Salud**

Es una herramienta que permite al asegurado registrar cómodamente, en un mismo entorno seguro, sus datos de salud y compartirlos mediante el envío, por correo electrónico, de un enlace a sus registros. El asegurado podrá hacer uso de su Agenda de Salud tras darse de alta en [www.healthmotiv.com/activeseguros/](http://www.healthmotiv.com/activeseguros/) y programar recordatorios, que le llegarán por correo electrónico, con un enlace que le permitirá añadir nuevos registros, sin necesidad de entrar en su Espacio Personal.

En la actualidad, se pueden hacer registros de:

- Glucemia: En caso de que el asegurado introduzca un valor de glucemia que se encuentre por encima o por debajo de los valores considerados "normales", le saltará una alerta.
- Tensión arterial: El asegurado podrá introducir los valores de su frecuencia cardíaca, de su sistólica y de su diastólica. Le saltará una alerta en caso de que este valor se encuentre por encima o por debajo de los valores considerados "normales".
- Peso: El asegurado podrá introducir su peso y su altura (solo la primera vez salvo que se trate de un niño). Se calculará su Índice de Masa Corporal y verá cuál es su peso ideal en función de su edad, altura y sexo (dato no fiable para determinados colectivos como mujeres embarazadas, atletas de alto rendimiento...).
- Actividad física: El asegurado podrá introducir datos (tiempo e intensidad) de la actividad física que ha realizado: caminar, correr, montar en bici, nadar. Asimismo, se realiza un cálculo aproximado de las calorías consumidas en función de la actividad física, intensidad y peso del usuario.

No es necesario disponer de ningún dispositivo en particular.

En ningún momento, estas herramientas pueden sustituir la valoración personal del médico tratante del asegurado.

Las alertas solo son informativas para el usuario de los servicios.

#### **I.5.7.2. Agenda del dolor**

Si el asegurado padece un cuadro de dolor crónico (más de seis meses de duración), esta herramienta le permitirá registrar cómodamente y con la frecuencia de su elección, todos los datos relativos a su dolor e indicar cómo afecta a su calidad de vida. Podrá compartir estos datos con sus médicos tratantes.

La Agenda del Dolor Crónico tiene en cuenta el sexo y la edad del paciente.

#### **I.4.5.8. Contacto. Cómo solicitar los servicios**

Puedes solicitar los servicios:

- Desde Su Espacio Personal en [www.healthmotiv.com/activeseguros/](http://www.healthmotiv.com/activeseguros/)
- Por email, pulsando [AQUÍ](#)
- Llamando al 962 645 711

El horario de atención es de lunes a viernes, de 09:00 a 18:00 h, excepto festivos nacionales y de Madrid.

