

Servicio de Atención Telefónica de Petplan

Petplan ofrece un Servicio de Atención Telefónica, gratuito, 24 horas / 365 días al año, sobre temas diversos relacionados con sus mascotas, para su tranquilidad y mejor información.

Es un servicio incluido en las pólizas de salud, sin cargo adicional, y en las pólizas de responsabilidad civil de forma opcional, por lo que **puedes recibir respuestas de especialistas veterinarios, sobre salud general de tu mascota**, nutrición y si tu mascota necesita ver a un veterinario y conseguirte acceso al mismo.

Para acceder al **Servicio de Atención Telefónica de Petplan** solo tienen que llamar al **910052862 (Extensión 2)**

1.- ATENCION TELEFÓNICA VETERINARIA

- 1.1 El servicio de orientación telefónica veterinaria 24hrs
- 1.2.- Acceso a Veterinario de Urgencias 24horas
- 1.3.- Reserva de hora para consulta en centros veterinarios
- 1.4.- Hospitalización de la mascota por enfermedad o accidente
- 1.5.- Segunda Opinión Veterinaria
- 1.6.- Consejo veterinario en cuanto a medicina preventiva y tratamientos alternativos
- 1.7.- Servicio de consulta veterinaria

2. OTROS SERVICIOS

- 2.1. Guardería de Animales
- 2.2. Servicio de recogida y transporte de mascotas
- 2.3. Comida a Domicilio
- 2.4. Búsqueda del animal perdido o robado
- 2.5. Servicio de entierro e incineración

3. SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE CONTACTO

4. SERVICIOS DE ASESORAMIENTO

- 4.1.- Que hacer antes de convivir con un animal de compañía
- 4.2.- Antes de viajar al extranjero
- 4.3.-Asesoramiento para trámites con la administración
- 4.4.- Asesoramiento jurídico telefónico

1.- ATENCION TELEFÓNICA VETERINARIA

1.1 El servicio de orientación telefónica veterinaria 24hrs.

Podrás realizar cualquier **consulta relativa a sintomatología o tratamientos veterinarios 24 horas / 365 días** acordes con las necesidades de tu mascota. El servicio no comporta una diagnosis veterinaria y debe ser entendido como un consejo.

1.2. Acceso a Veterinario de Urgencias 24horas

En caso de accidente o enfermedad de tu mascota, te garantizamos accesibilidad a un servicio de urgencias durante las 24h del día y todos los días del año. Incluso podrás solicitar un servicio de urgencias veterinarias a domicilio. En este caso, el coste de dicho servicio será a tu cargo.

1.3.- Reserva de hora para consulta en centros veterinarios

Podrás solicitar la reserva de hora de consulta en el Centro Veterinario más cercano al lugar donde te encuentres, tanto para causas imprevistas, como visitas periódicas de revisión.

1.4.- Hospitalización de la mascota por enfermedad o accidente

Se te facilitará acceso para la hospitalización de tu mascota, al Centro Veterinario u Hospital más adecuados para el tratamiento y organizará o coordinará su ingreso. Algunas de las actuaciones posibles:

- Exploraciones iniciales, radiografías, análisis, electrocardiogramas.
- Intervenciones quirúrgicas, anestesia, material quirúrgico, medicamentos, osteosíntesis, prótesis y/o fibroendoscopia.
- Cuidados postoperatorios, curas, estancia en la clínica, si fuera necesario.
- Sacrificio necesario y destrucción del cadáver.

1.5.- Segunda Opinión Veterinaria

Frente a un diagnóstico prestado por un Veterinario, podrás acceder al servicio de Segunda Opinión Veterinaria, consistente en la puesta en contacto con un Centro Veterinario alternativo y de reconocido prestigio que pueda emitir un segundo diagnóstico.

1.6.- Consejo veterinario en cuanto a medicina preventiva y tratamientos alternativos

Podrás realizar cualquier consulta relativa a sintomatología o tratamientos veterinarios, programas de salud, geriátricos, cuidado bucal, tratamientos alternativos. El servicio no comporta una diagnosis veterinaria y debe ser entendido como un consejo.

1.7.- Servicio de consulta veterinaria

Podrás acceder a un servicio de consulta veterinaria para distintas actuaciones tales como: microchip, vacunación, desparasitación, radiografías, revisiones, etc.

2. OTROS SERVICIOS

2.1. Guardería de Animales

Si necesitas que tu mascota sea cuidada en un centro especializado, podrás requerir orientación y la coordinación de las gestiones necesarias para su ingreso. Los costes del centro especializado serán a tu cargo.

2.2. Servicio de recogida y transporte de mascotas

Si necesitas trasladar tu mascota, por cualquier motivo, se organizará el transporte más adecuado según las necesidades y disponibilidad de recursos de la zona donde se encuentre el animal. El coste del traslado será a tu cargo.

2.3. Comida a Domicilio

En caso de imposibilidad de hacerlo personalmente se ofrece la coordinación del suministro de comida a domicilio, efectuado desde la tienda o punto de venta más cercano a su lugar de tu residencia. El importe de la compra, así como los posibles gastos de transporte, serán a tu cargo. El suministro de comida para el animal podrá verse limitado por falta de suministrador en la zona donde te encuentres o por que el servicio se vincule a compras mínimas en cuanto a cantidad o importe.

2.4. Búsqueda del animal perdido o robado

Si tu mascota se extravía o es objeto de robo, podemos contactar con los medios de comunicación y organismos oficiales locales más adecuados de la zona para insertar anuncios, fotografías, etc. con la finalidad de poder localizar y recuperar el animal.

2.5. Servicio de entierro e incineración

En el caso de que tu mascota muera, podrás acceder al servicio, consistente en asesorar, organizar y coordinar la recogida de los restos y proceder al entierro o incineración, según preferencias del dueño.

Asimismo, si tu mascota está con un sufrimiento irreversible y bajo diagnóstico veterinaria se recomienda su sacrificio, se facilitarán todos los trámites de organización y coordinación del sacrificio. Así mismo, coordinaremos la incineración o entierro de tu mascota en instalaciones autorizadas al efecto. Los costes devengados por el veterinario o empresas especializadas serán a tu cargo.

3. SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE CONTACTO

Podrás acceder sin dificultad a información de contacto de los siguientes servicios:

- a) Hoteles en España que admiten animales de compañía
- b) Adopciones y centros de acogida
- c) Clubes de mascotas
- d) Adiestramiento
- e) Peluquerías
- f) Cuidadores a domicilio
- g) Asistencia a concursos y otros eventos
- h) Criadores
- i) Tiendas especializadas
- j) Trámites para traslados de la mascota

4. SERVICIOS DE ASESORAMIENTO

Podrás acceder a consejos y orientación para afrontar las siguientes situaciones:

4.1.- Que hacer antes de convivir con un animal de compañía

Te asesoraremos si deseas adquirir o adoptar un animal de compañía, sobre las razas, tamaños y comportamientos del animal, teniendo en cuenta el entorno físico, social o familiar con el que deba convivir.

4.2.- Antes de viajar al extranjero.

Ante un eventual viaje al extranjero, podrás solicitar la información precisa sobre el país de destino, en cuanto a requisitos sanitarios y administrativos para el tránsito del animal a dicho país.

4.3.-Asesoramiento para trámites con la administración.

Para realizar trámites con la Administración Pública u organismos privados que afecten a tu mascota, podrás acceder a este servicio para que te puedan orientar. Cualquier coste que pudiera generar una gestión determinada, serán a tu cargo.

4.4.- Asesoramiento jurídico telefónico

Tendrás acceso a un servicio jurídico telefónico para poder plantear cualquier situación o duda de ámbito legal que afecte a su entorno en relación con su animal de compañía. Si la consulta derivase en actuaciones que generen honorarios profesionales de un abogado, estos serán a tu cargo.

Los veterinarios del Servicio de Atención Telefónica de Petplan de no pueden diagnosticar ni recetar un tratamiento, y su ayuda no sustituye la visita a su veterinario habitual. Los veterinarios responden preguntas sobre el triaje de su mascota para ayudar a determinar si la mascota necesita una intervención veterinaria inmediata. El Servicio de Atención Telefónica de Petplan es un servicio de telesalud para mascotas disponible para los titulares de pólizas de Petplan. No es un seguro o un beneficio de su póliza de seguro.