

DKV

AUTORIZACIONES

Manual app Activa DKV



Activistas de la salud

PRESENTACIÓN

En DKV somos activistas de la salud, por eso queremos facilitarte las cosas y ayudarte a estar mejor.

Esta guía de consulta rápida contiene todas las posibilidades que te ofrece la App Activa DKV para que, de manera cómoda y rápida, puedas acceder y realizar las principales gestiones sobre tu/s póliza/s de salud de la forma más sencilla. Además, también conocerás todos los servicios que te ofrece tu seguro para que te beneficies de todos ellos y les saques el máximo partido.

A continuación, te mostraremos paso a paso cómo acceder a cada uno de los apartados para que el registro y su uso, ¡te resulte lo más sencillo posible!



[DESCARGA ACTIVA DKV](#)

[VÍDEO EXPLICATIVO ACTIVA DKV](#)

**SI TIENES DUDAS...
¡QUEREMOS AYUDARTE
CON NUESTROS CANALES DE SOPORTE!**



Canal WhatsApp:

Contacta con nuestro equipo de soporte.

Haz clic en www.dkv.es/whatsapp o bien, registra el teléfono **+34 960 160 602** y chatea con él directamente.

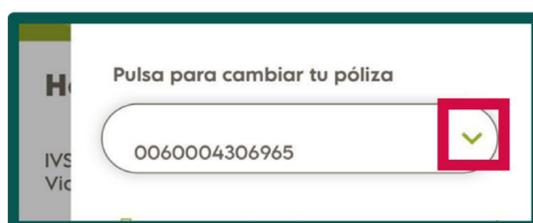
Soporte App Activa DKV

 [+34960160602](tel:+34960160602)

 atencionclientedigital@dkvseguros.es

ANTES DE SOLICITAR UNA AUTORIZACIÓN...

Si dispones de más de una póliza, deberás escoger la que deseas usar para solicitar la autorización.



Para cambiar y seleccionar la póliza sigue los siguientes pasos:

1. Pulsa sobre el botón situado en la parte superior en forma de persona.
2. Se abrirá un menú lateral.
3. Si tienes más de una póliza, pulsa la flecha para cambiar de póliza.
4. Cierra la barra lateral.
5. Pulsa sobre el botón “Gestiones”.

RECUERDA

Las funciones de la **app Activa DKV** dependerán del tipo de póliza que hayas seleccionado.

Si necesitas más información, contacta con nuestro equipo de Soporte a través del canal digital de [Whatsapp DKV](#) o a través del [muro de la app](#).

Soporte App Activa DKV

 [+34960160602](tel:+34960160602)

 atencionclientedigital@dkvseguros.es

TIPOS DE AUTORIZACIONES

Si tu médico te solicita una prueba o una intervención quirúrgica, deberás saber si necesita autorización o no. Hay pruebas, tratamientos o intervenciones quirúrgicas que no requieren autorización, como analíticas, radiografías, etc. En cambio, hay otros, así como todos los ingresos hospitalarios, que sí la requieren.

Para saber si la prueba o intervención quirúrgica necesita autorización, solicítala y en dos pasos te daremos respuesta.

Si necesitas más información al respecto, contacta a nuestros canales de atención Whatsapp DKV o a través del muro de la app.

NO REQUIERE AUTORIZACIÓN

A continuación, te mostramos los dos pasos:

1. Introduce los datos del asegurado: **Nombre, teléfono de contacto, correo electrónico y lugar donde se realizará la prueba (provincia).**
2. Busca entre las pruebas más solicitadas (Imagen 2) o mediante el **“Buscador de pruebas”** (Imagen 3).



2. Inserta tus datos personales y provincia



3. Busca por prueba o intervención



4. ¡La prueba no necesita autorización!

Soporte App Activa DKV

 [+34960160602](tel:+34960160602)

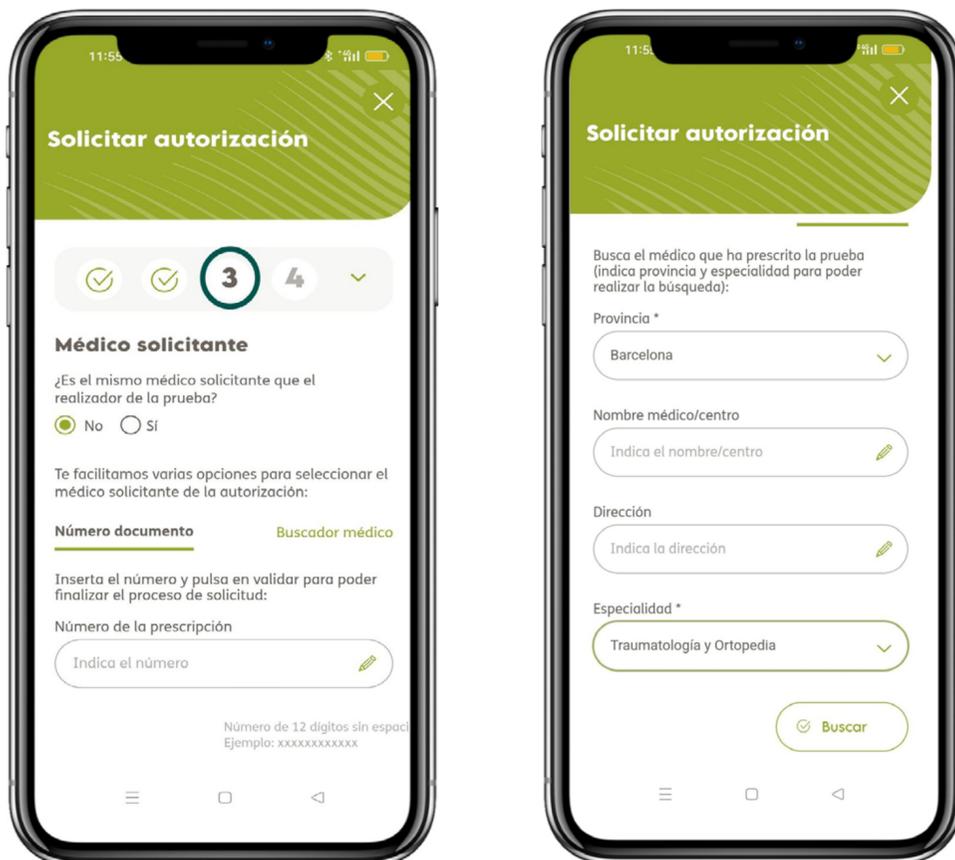
 atencionclientedigital@dkvseguros.es

Si llegaste aquí y te sale esta pantalla (Imagen 3), significa que tu prueba o intervención **no requiere autorización**. Llama al centro médico para solicitar cita.

REQUIERE AUTORIZACIÓN

Si has llegado al segundo paso y no te sale: “**Su prueba no necesita autorización**” (Imagen 3), continua con la gestión:

1. Selecciona el tipo de **prueba** o de **intervención quirúrgica** que necesitas realizarte. Pulsa sobre el botón “**Continuar**”.
2. Busca y selecciona tu **médico prescriptor** (centro médico o facultativo que te ha solicitado la prueba o intervención), y a continuación, el **médico realizador** (el centro médico o facultativo donde te vas a realizar la prueba o intervención quirúrgica) (Imagen 2).
3. Una vez completado, ya **¡has solicitado la autorización!**



2. Busca y selecciona el médico prescriptor y realizador.

Soporte App Activa DKV

 [+34960160602](tel:+34960160602)

 atencionclientedigital@dkvseguros.es

RECUERDA

Para solicitar la autorización, debes introducir:

- Provincia.
- Especialidad.
- Y pulsar sobre “Continuar”

Recibirás una notificación a tu correo que confirma que has solicitado la autorización correctamente.

Si no encuentras profesional o centros médicos, contacta a nuestros canales de atención [Whatsapp DKV](#) o a través del muro de la app.

CONSULTA EL ESTADO DE TU AUTORIZACIÓN

Accede a la app Activa DKV y consulta el estado de tu autorización. Hay cuatro estados: **EG** (En gestión), **EM** (Emitida), **DN** (Denegada) y **Solicitud de información**:

1. EN GESTIÓN- (EG)



2. EMITIDA – (EM)



3. DENEGADA (DN)



4. SOLICITUD INFORMACIÓN



¿CÓMO PUEDO ADJUNTAR LA INFORMACIÓN ADICIONAL SOLICITADA?

Si recibes un correo o una notificación en tu móvil en la que te solicitan más información, puedes adjuntarla desde la app. Para hacerlo sigue estos pasos:

1. En el menú inferior, pulsa en “**Gestiones**” y, después, sobre la pestaña “**Autorizaciones**”.

Soporte App Activa DKV

 [+34960160602](tel:+34960160602)

 atencionclientedigital@dkvseguros.es

2. Ve al historial de todas las autorizaciones, selecciona la correcta, y pulsa el botón **“Solicitud de Información”**. Se mostrará la autorización en detalle.
3. Pulsa el botón **“Añadir documentación”**. Añade la prescripción o informe médico de la fototeca o haz una foto al momento.
4. Para finalizar, pulsa **“Añadir documento”**.



2. Detalle de la autorización



3. Añade la documentación solicitada

RECUERDA

Para visualizar la autorización, haz clic en el icono del “ojo”, y, para abrirla en PDF, introduce la contraseña con tu número de documento (con letras mayúsculas y sin espacios).

Si el asegurado no tiene documento informado deberás introducir la primera letra del apellido en mayúsculas seguida de la fecha de nacimiento con este formato AAAAMMDD (Por ejemplo, si el apellido es “López” y la fecha de nacimiento es 11/10/1990, se debería poner: “L19901011”)

Soporte App Activa DKV

 [+34960160602](tel:+34960160602)

 atencionclientedigital@dkvseguros.es

¿CÓMO PUEDO MODIFICAR UNA AUTORIZACIÓN SOLICITADA?

Si necesitas realizar alguna modificación, elige la autorización o solicitud de autorización que quieres modificar, pulsa sobre “**¿Tienes alguna duda?**” y escoge la opción “**teléfono**” para hablar con nuestro servicio de autorizaciones.

OTROS MANUALES DE TU INTERÉS...



> Acceso y registro a Quiero cuidarme Más

> Cuadro médico

> Tarjeta digital

> Autorizaciones

> Reembolsos

> Firma digital

> Coberturas

> Cuenta bancaria

> Cambio periodo pago

> QC+

Soporte App Activa DKV

 [+34960160602](tel:+34960160602)

 atencionclientedigital@dkvseguros.es