

MULTICARE
FIDELIDADE

Nº1

A MAIOR REDE
DE SAÚDE PRIVADA
EM PORTUGAL



ASSOCIAÇÃO DE SOLIDARIEDADE SOCIAL
DOS PROFESSORES

Guia do Cliente

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



FIDELIDADE

SEGUROS DESDE 1808



ÍNDICE

// BOAS VINDAS

- / CARTÃO DE CLIENTE MULTICARE
- / A SUA ÁREA DE CLIENTE
- / AS CONDIÇÕES DO SEU SEGURO DE SAÚDE

// O CONTRATO DE SEGURO

- / DEFINIÇÕES
- / COMO SE INICIA
- / O QUE GARANTE
- / O QUE NÃO ESTÁ GARANTIDO

// COMO FUNCIONA

- / PRESTAÇÃO DIRETA
- / PRESTAÇÃO EM REEMBOLSO
- / ACESSO À REDE
- / COMO UTILIZAR A REDE MULTICARE
- / ATOS CONDICIONADOS A AUTORIZAÇÃO PRÉVIA
- / COMO PEDIR UMA AUTORIZAÇÃO
- / DESPESAS EXCLUSIVAS EM REDE
- / O QUE TENHO DE PAGAR
- / COMO PEDIR UM REEMBOLSO
- / OS NÍVEIS DE SERVIÇO DA MULTICARE

// REDES MÉDICAS

- / COMO PESQUISAR AS REDES MULTICARE
- / REDE MÉDICA MULTICARE
- / O QUE FAZER EM CASO DE URGÊNCIA
- / CONSULTAS AO DOMICÍLIO
- / REDE ÓTICAS

// OUTROS SERVIÇOS

- / MEDICINA ONLINE
- / REDE DE PARCERIAS
- / SERVIÇO DE APOIO ONCOLÓGICO
- / POSTOS MULTICARE

// POLÍTICA DE QUALIDADE

// CONTACTOS

O Guia de Cliente não tem valor jurídico, nem substitui o contrato, e não dispensa a leitura das Condições Gerais, Especiais e Particulares.



BOAS VINDAS

Bem-vindo à Multicare, um mundo de serviços de saúde e bem-estar que se abre para si através do Seguro de Saúde Multicare contratado pela ASSOCIAÇÃO SOLIDARIEDADE SOCIAL PROFESSORES ASSP.

Este Guia pretende ser um apoio na utilização quotidiana do seu Seguro de Saúde pelo que recomendamos a sua leitura atenta, assim como dos outros documentos que estabelecem as condições do seu Seguro de Saúde, onde poderá encontrar respostas para questões como:

- Quais as vantagens da parceria com a Multicare?
- Quais as condições do meu Seguro de Saúde?
- Como devo relacionar-me com a Multicare?
- Quais as redes de prestadores que posso utilizar?
- Como faço para marcar uma consulta, pedir uma autorização ou um reembolso?

Aceda ao site Multicare em www.multicare.pt onde pode consultar informações úteis sobre a Multicare e consultar a Rede Médica Multicare e a Rede de Parcerias.

Consulte a informação detalhada sobre o seu Seguro de Saúde na sua Área de Cliente, em myfidelidade.pt.



O Guia de Cliente não tem valor jurídico, nem substitui o contrato, e não dispensa a leitura das Condições Gerais, Especiais e Particulares.

/ Cartão de cliente Multicare

Para utilizar o Seguro de Saúde, receberá um cartão de cliente Multicare.

Deve trazê-lo sempre consigo e apresentá-lo aos serviços dos prestadores das redes médicas e de parcerias. Só com o seu cartão Multicare lhe será garantida utilização do seu seguro nas condições contratadas. Evite atrasos e complicações

Nº de cartão, a ser utilizado pelos prestadores para identificar o cliente na plataforma da rede Multicare. Corresponde igualmente ao nº de apólice a utilizar no formulário de reembolsos

Deve utilizar o nº de cliente Multicare para se identificar junto dos prestadores e dos Serviços Multicare, em questões relacionadas com utilização da rede; autorizações ou reembolsos, e também na rede convencionada e na rede de parcerias



Validade do cartão, cerca de 5 anos. Antes do final da validade, será enviado novo cartão de revalidação



Utilize estes contactos sempre que necessitar de apoio ou esclarecimentos sobre o seu seguro de saúde.

O Guia de Cliente não tem valor jurídico, nem substitui o contrato, e não dispensa a leitura das Condições Gerais, Especiais e Particulares.

Excecionalmente, se não tiver consigo o cartão de cliente quando este for necessário, ou se ocorrer alguma dificuldade na sua validação pelo prestador, pode solicitar um código de autorização sem cartão através do Apoio ao Cliente:

Telefone: 217 94 88 80

E-mail: apoiocliente@multicare.pt

Os prestadores também poderão solicitar diretamente este código, desde que o seu NIF (Número de Identificação Fiscal) e número de telemóvel estejam informados na sua ficha de cliente.

Por questões de segurança, quando é o prestador a solicitar esta autorização em seu nome, o código é enviado para o seu telemóvel e é válido por um período de 24 horas.

/ A sua Área de Cliente

Registe-se na Área de Cliente (my fidelidade) onde tem acesso a um conjunto de funcionalidades, como:

- / Registrar pedido de reembolso de despesas médicas (caso o seu seguro abranja o regime de reembolso);
- / Acompanhar a situação dos reembolsos e dos pedidos de autorização, bem como solicitar um pedido de contacto para esclarecimento;
- / Pedir segunda via de cartão de Cliente;
- / Consultar as pessoas incluídas no seu seguro;
- / Consultar e obter declaração do valor de prémios pagos, se a apólice for contributiva, bem como de valor das despesas comparticipadas, para efeitos de IRS;
- / Consultar o seu Plano de Coberturas e Certificado Individual de Seguro (condições do seu seguro);
- / Consultar extratos de benefícios (síntese das utilizações do seguro). Pode optar por recebê-lo via e-mail;
- / Consultar as utilizações na rede médica;
- / Fazer download de formulários, como p. ex. para pré-adesão de bebé na apólice;
- / Alterar contactos telefónicos e endereço de e-mail;



O Guia de Cliente não tem valor jurídico, nem substitui o contrato, e não dispensa a leitura das Condições Gerais, Especiais e Particulares.

O registo é simples: basta aceder a my.fidelidade.pt, preencher os dados solicitados e receberá no seu endereço de e-mail os dados de acesso à sua conta.



/ As condições do seu seguro de saúde

Encontra informação detalhada sobre as condições contratuais na sua Área de Cliente, onde estão disponíveis as Condições Gerais da Apólice e o seu **Certificado Individual de Seguro**, documento que especifica as condições do seu seguro, designadamente:

- / Quadro de Coberturas;
- / Capitais seguros;
- / Períodos de carência;
- / Regime de preexistências;
- / Franquias e copagamentos a pagar em cada utilização;
- / Valores de comparticipação (reembolso) do seguro de saúde, quando contratado;
- / Âmbito territorial (território(s) onde pode utilizar o seguro de saúde);
- / Condições Especiais (atos incluídos em cada cobertura do seguro de saúde);
- / Exclusões (atos genéricos excluídos do seguro de saúde e exclusões específicas em cada cobertura);
- / Serviços prestados exclusivamente na rede Multicare.

O Guia de Cliente não tem valor jurídico, nem substitui o contrato, e não dispensa a leitura das Condições Gerais, Especiais e Particulares.



O contrato de seguro

/ Definições

As Condições Gerais da Apólice, disponíveis na Área de Cliente, contêm um conjunto de definições genéricas. Para melhor compreensão das condições do seu seguro, passamos a detalhar alguns conceitos específicos:

/ Tomador do Seguro – ASSOC SOLIDARIEDADE SOCIAL PROFESSORES ASSP

/ Apólices – 22413787 (MOD I) e 21965048 (MOD II)

Pessoas Seguras: São Pessoas Seguras os Associados do Tomador do Seguro, bem como os elementos do seu agregado familiar (conforme definido nas Condições Gerais).

/ Como se inicia o seu seguro

A inclusão dos Associados na apólice de seguro de saúde é comunicada à Multicare e tem efeito a partir da data indicada no pedido ou, na sua falta, da data da receção do mesmo. Após a inclusão serão emitidos os cartões Multicare e enviados às Pessoas Seguras. Caso haja necessidade de utilizar o seguro antes de receber o cartão, pode solicitar uma autorização através do Apoio ao Cliente.

Para efeitos da inclusão de recém-nascidos na apólice, será considerada a data do seu nascimento desde que a inclusão seja comunicada por escrito ao Segurador no prazo máximo de trinta dias após a data de nascimento ou na data de receção da respetiva inclusão nos serviços do Segurador, caso a comunicação ocorra após esse período.

Muito importante: Todas as inclusões, exclusões e alterações de dados pessoais, com exceção do e-mail e dos telefones, só podem ser feitas por indicação dos Recursos Humanos da sua empresa aos Serviços da Multicare, pelo que deve encaminhar o seu pedido por essa via.

O Guia de Cliente não tem valor jurídico, nem substitui o contrato, e não dispensa a leitura das Condições Gerais, Especiais e Particulares.

/ O que garante o seu seguro

As coberturas, capitais, franquias e copagamentos do seguro MOD I são os seguintes:

Quadro de Coberturas (MOD I)	Capitais Seguros	Franquia Rede	Franquia Reembolso	Períodos Carência
Internamento Hospitalar	15.000,00 €	15%	70%/0% (1)	90 dias
Franquia por Sinistro (Rede) Parto Normal, Cesariana e Int. Inv. da Gravidez	1.500,00 €	350,00 €		300 dias
Acesso à Rede de Consultas, Exames e Tratamentos (Ambulatório)	-	100%	100%	
Medicina Online	-	0%	-	-

(1) Sem Comparticipação prévia / Com Comparticipação prévia

As coberturas, capitais, franquias e copagamentos do seguro MOD II são os seguintes:

Quadro de Coberturas (MOD II)	Capitais Seguros	Franquia Rede	Franquia Reembolso	Períodos Carência
Internamento Hospitalar	15.000,00 €	15%	70%/0% (1)	90 dias
Franquia por Sinistro (Rede) Parto Normal, Cesariana e Int. Inv. da Gravidez	1.500,00 €	350,00 €		300 dias
Ambulatório	1.000,00 €	20%	70%/0% (1)	60 dias
Franquia Anual (Rede/Reembolso) (3) (4)		€ 100,00	€ 100,00	
Cirurgia de Ambulatório		20% (2)		
Consultas				
Cuidados Primários		€ 20,00 (2)		
Especialidade		€ 20,00 (2)		
Consultas Domiciliárias		€ 25,00 (2)		
Atendimento Permanente		€ 40,00 (2)		
Consultas de Psiquiatria		€ 20,00 (2)		
Eads e Tratamentos (outros)		20% (2)		
Análises Clínicas		€ 2,00 (2)		
Anatomia Patológica		€ 10,00 (2)		
RX		€ 10,00 (2)		
Ecografias		€ 15,00 (2)		
TAC's		€ 30,00 (2)		
Ressonâncias Magnéticas		€ 65,00 (2)		
Medicina Nuclear		€ 15,00 (2)		
Medicina Física E De Reabilitação (Por ex. Fisioterapia)	500,00 €	10%		
Medicina Física e Reabilitação		10% (2)		
Taxas Moderadoras		-	0%	
Acesso à Rede de Estomatologia e Medicina Dentária	-	100%	100%	
Acesso à Rede de Óticas	-	100%	100%	
Medicina Online	-	0%	-	-

(1) Sem Comparticipação prévia / Com Comparticipação prévia

(2) Remanescente a cargo do Segurador

(3) Franquia partilhada

(4) Franquia aplicada nas despesas sem comparticipação prévia

Os capitais seguros indicados no **Quadro de Coberturas**, correspondem ao limite máximo que a Multicare suportará em cada anuidade, por Pessoa Segura. Os valores indicados como sublimites não acumulam com os da cobertura principal (primeira linha de cada bloco de coberturas).

Para saber o capital disponível, em cada momento, contacte o [Apoio ao Cliente](#) .

O Guia de Cliente não tem valor jurídico, nem substitui o contrato, e não dispensa a leitura das Condições Gerais, Especiais e Particulares.

/ O que não está garantido

As exclusões genéricas constam do seu Certificado Individual de Seguro. Para além das exclusões genéricas, cada uma das Condições Especiais poderá ter exclusões específicas, pelo que recomendamos a sua leitura para um melhor esclarecimento.

Algumas das exclusões genéricas, que se aplicam a todos os seguros de saúde:

- assistência decorrente de acidentes de trabalho;
- despesas de saúde relacionadas com patologias pré-existentes, isto é, que já existiam à data de início do seguro;
- tratamento ou cirurgias de estética, exceto se forem decorrentes de doença abrangida pelo seguro de saúde;

O Guia de Cliente não tem valor jurídico, nem substitui o contrato, e não dispensa a leitura das Condições Gerais, Especiais e Particulares.

/2

Como funciona

O Seguro de Saúde funciona em regime de prestação direta quando utiliza os serviços na Rede Multicare e em regime de reembolso, sempre que a escolha/utilização recai em entidades que não integram a Rede Multicare. A Multicare disponibiliza também o acesso a redes de prestadores e serviços especializados além da Rede Médica Multicare, acesso à Rede Óticas e à Rede de Parcerias.

/Prestação direta

O regime de prestação direta é a prestação de serviços garantidos pelo Seguro de Saúde, realizada na Rede Multicare, quando existe um capital para as coberturas de Internamento e de Ambulatório (consultas, exames e tratamentos).

A comparticipação das despesas é suportada diretamente pela Multicare e o acesso está sujeito aos critérios de utilização acordados com a Multicare, incluindo a autorização para atos e procedimentos, de acordo com o definido na apólice.

Consulte o Quadro de Coberturas na pág. 7 deste Guia e os Atos Condicionados a Autorização Prévia, também neste Guia, ou na sua Área de Cliente.

/Prestação em reembolso

Consiste na utilização de serviços de cuidados de saúde garantidos ao abrigo do Seguro de Saúde, nos quais as despesas são pagas pelo Segurado, sendo posteriormente reembolsadas pela Multicare, de acordo com as condições definidas no Quadro de Coberturas.

Pode solicitar reembolso de despesas efetuadas fora de qualquer uma das redes Multicare, desde que o tipo de despesa efetuado esteja garantido pelas condições do Seguro.

O Guia de Cliente não tem valor jurídico, nem substitui o contrato, e não dispensa a leitura das Condições Gerais, Especiais e Particulares.

/Acesso à Rede

Permite a utilização de serviços de cuidados de saúde, garantidos pelo seu Seguro de Saúde, realizados por prestadores das Redes Multicare, aos quais a Pessoa Segura tem acesso, suportando na totalidade os respetivos custos, a preços mais baixos, negociados previamente entre o prestador e a Multicare.

Dependendo das condições do contrato – ver Quadro de Coberturas – pode ter acesso à Rede Médica, em Ambulatório (consultas, exames e tratamentos); Rede de Estomatologia e Medicina Dentária e Rede Óticas.

Todos os clientes Multicare têm acesso à Rede de Parcerias.

/ Como utilizar as redes Multicare

Os serviços das redes Multicare podem ser utilizados diretamente com a apresentação ao prestador do cartão Multicare e de um documento de identificação com fotografia.

Os Prestadores das Redes Multicare estão equipados com sistemas informáticos que permitem a validação dos cartões e informação sobre as condições do seu seguro de saúde.

Excecionalmente, se não tiver consigo o cartão Multicare, ligue para o Apoio ao Cliente para que lhe seja dado um código de autorização, ou peça ao Prestador que o faça através da plataforma que tem disponível. Neste último caso, ser-lhe-á enviado um SMS com o código de autorização, para o número do seu telemóvel que consta na sua ficha de cliente. Caso o número do seu telemóvel não conste na referida ficha, deverá atualizar esta informação na sua Área de Cliente em Os meus dados/Pessoas Seguras. Este código substitui o seu cartão apenas para essa consulta ou exame e é válido por 24 horas.

Depois da consulta ou exame, o cartão é novamente passado no leitor para comunicar aos Serviços Multicare quais foram os serviços utilizados e os respetivos custos.

No final é-lhe entregue a fatura/recibo do valor que pagou diretamente ao prestador, a título de “copagamento”, com o detalhe dos Atos Médicos realizados, com o nome e número de contribuinte da pessoa a que se refere a despesa.

O Guia de Cliente não tem valor jurídico, nem substitui o contrato, e não dispensa a leitura das Condições Gerais, Especiais e Particulares.

/ Atos condicionados a autorização prévia

Alguns atos médicos precisam de **autorização prévia dos Serviços Multicare**, nomeadamente os que se encontram identificados na Área de Cliente ou quaisquer outras consultas e meios auxiliares de diagnóstico e terapêutica que a Multicare defina, em cada momento, no seu sítio da Internet,

Indicamos a seguir uma lista de atos que, caso se incluam nas coberturas do seu seguro de saúde, têm de ser previamente autorizados pelos Serviços Multicare:

- / Internamento Hospitalar, Intervenções cirúrgicas programadas, com internamento ou em ambulatório
- / Parto, cesariana e Interrupção Involuntária da Gravidez ;
- / Consultas e exames auxiliares de genética;
- / Meios invasivos de diagnóstico e terapêutica, incluindo escleroterapia;
- / Polissonografia;
- / Hemodiálise;
- / Quimioterapia e radioterapia;
- / Serviços Especiais de Neurofisiologia;
- / Laserterapia;
- / Ultrassons;
- / Ressonância Magnética;
- / PET;
- / Tratamentos de Medicina Física e de Reabilitação;
- / Aparelhos de ortodôncia;
- / Implantes dentários;
- / Coroa de cerâmica pura e coroa ou pivot metalo-cerâmica.

/ Como pedir uma autorização

As autorizações são pedidas pelos Prestadores diretamente à Multicare. Devem ser feitas com, pelo menos, 8 dias de antecedência. Quando o processo de autorização for concluído, ser-lhe-á enviado um SMS, se o número do seu telemóvel constar na sua ficha de cliente, e enviada comunicação ao prestador. Caso o número do seu telemóvel não conste na referida ficha, deverá atualizar esta informação na sua Área de Cliente em *Os meus dados/Pessoas Seguras*.

O Guia de Cliente não tem valor jurídico, nem substitui o contrato, e não dispensa a leitura das Condições Gerais, Especiais e Particulares.

/ Despesas exclusivas em rede

Alguns serviços são prestados exclusivamente na rede e têm que ser solicitados através do [Apoio ao Cliente](#) , designadamente: **Transporte de Urgência, Assistência Telefónica Em Caso de Urgência, Assistência Médica Domiciliária e Medicina Online** (serviços válidos apenas se estas coberturas estiverem incluídas no seu seguro de saúde).

/ O que tenho que pagar

Ao utilizar os serviços na Rede Multicare pagará apenas os valores a seu cargo: franquias e copagamentos - consulte o [Quadro de Coberturas](#) ou para informação mais detalhada o seu Certificado Individual de Seguro.

Quando há franquias anuais contratadas, o seu seguro só financia os serviços prestados após estar esgotado o valor da franquia.

O prestador emitirá sempre a fatura referente aos valores pagos por si, com o nome e número de contribuinte da pessoa a que se refere a despesa.

/ Como pedir um reembolso

As despesas realizadas fora da Rede Multicare são comparticipadas através de Reembolso, de acordo com as condições da apólice.

Está incluído o reembolso de taxas moderadoras do SNS ou de outros subsistemas de saúde, por exemplo ADSE.

O reembolso das despesas pode ser solicitado através da [Área de Cliente](#) em MyFidelidade.pt ou preenchendo o formulário (Reembolso de Despesas Médicas) com envio posterior da documentação necessária para a Multicare.

Na [Área de Cliente](#), em Os meus reembolsos/Efetuar pedido, pode registar as despesas, e em seguida digitalizar/fotografar a documentação (faturas/recibos originais e eventuais prescrições) e anexar ao pedido. Pode ainda, acompanhar a evolução do processamento.

O Guia de Cliente não tem valor jurídico, nem substitui o contrato, e não dispensa a leitura das Condições Gerais, Especiais e Particulares.

Quando estiver concluído o processo de reembolso e os valores devidos forem enviados ao Banco para crédito na sua conta, enviar-lhe-emos um SMS para o seu telemóvel¹.

Se não tiver acesso à web, pode preencher o formulário (Reembolso de Despesas Médicas) e enviar juntamente com as faturas/recibos originais e restante documentação necessária para os Serviços Multicare.

Os documentos a digitalizar/fotografar na Área de Cliente ou a enviar pelo correio (de acordo com a opção escolhida) são os que a seguir se indicam de acordo com as coberturas existentes no seu seguro de saúde:

Internamento - Faturas/recibos originais do internamento e:

- / Para intervenções cirúrgicas – Faturas/recibos originais dos honorários médicos, acompanhado de informação dos Atos Médicos realizados, de acordo com o Código de Nomenclatura e Valores Relativos da Ordem dos Médicos;
- / Em caso de doença - Relatório Médico circunstanciado contendo, designadamente, diagnóstico, início e evolução da situação clínica e respetivo prognóstico;
- / Em caso de Acidente - Relatório Médico e o documento “Informações Adicionais” que pode obter na Área de Cliente;

Parto - Relatório Médico detalhado;

Consultas - Fatura(s) original(ais), com indicação da especialidade médica;

Exames auxiliares de diagnóstico (Rx, análises, etc.) - Fatura(s) original(ais) e cópia da prescrição médica;

Tratamentos - Fatura(s) original(ais) e relatório médico com o diagnóstico, início e evolução da situação clínica e prognóstico. Em caso de acidente será necessária prescrição médica, plano de tratamentos e formulário “Informações Adicionais” devidamente preenchido;

Após análise da documentação enviada ou digitalizada/fotografada, a Multicare poderá, eventualmente, solicitar esclarecimento adicional ou outra informação clínica necessária para a regularização da despesa apresentada.

¹ Verifique na sua Área de Cliente/Os meus dados/Pessoas Seguras se todos os membros do agregado familiar têm os contactos atualizados.

O Guia de Cliente não tem valor jurídico, nem substitui o contrato, e não dispensa a leitura das Condições Gerais, Especiais e Particulares.

Só são aceites cópias de faturas quando as despesas tenham sido previamente comparticipadas por outras entidades. Neste caso, devem ser enviadas declarações dessas entidades, referindo os montantes pagos.

As despesas têm de ser remetidas à Multicare no prazo máximo de 120 dias após a respetiva realização.

Muito importante: deverá guardar cópia das faturas para verificação posterior dos montantes reembolsados pela Multicare. As faturas ficam disponíveis para consulta na Área de Cliente. É importante, ainda, verificar no portal e-fatura se a despesa se encontra registada como despesa de saúde, para efeitos de dedução no IRS.

/ Os níveis de serviço da Multicare

Os pedidos de autorização são respondidos em 5 dias úteis, após a receção de todos os elementos necessários à respetiva análise.

O prazo para pagamento dos reembolsos é de 30 dias após receção dos documentos necessários ao pagamento.

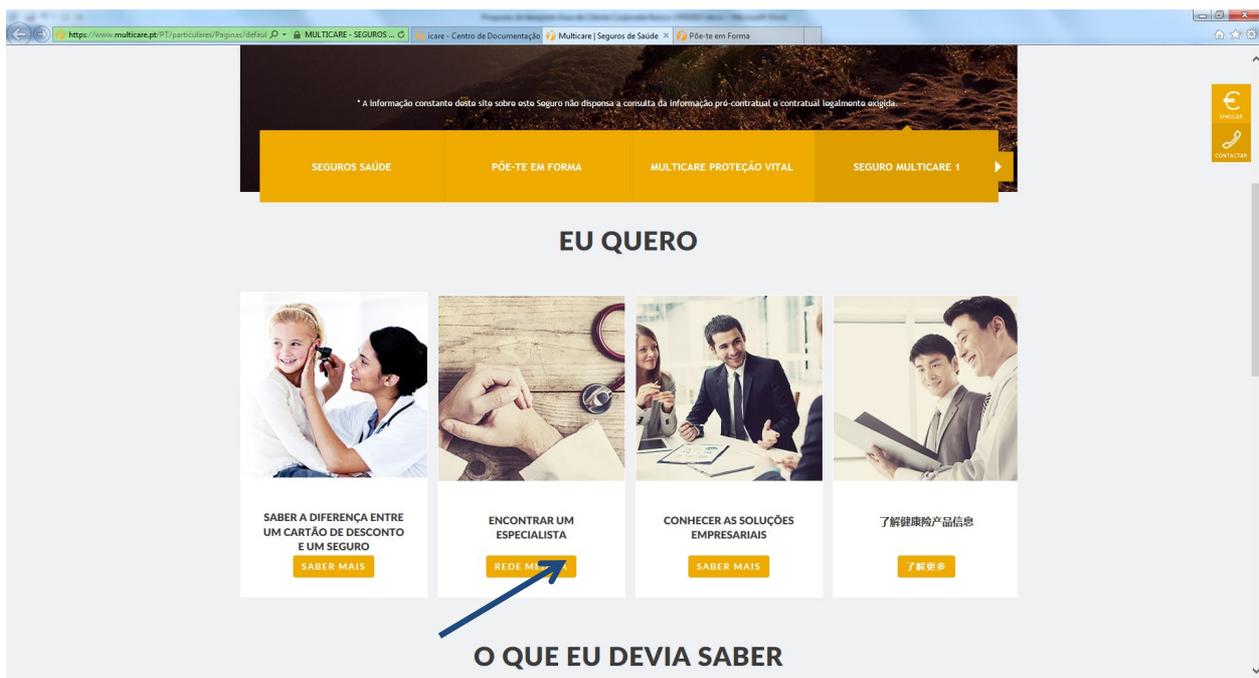
As declarações fiscais são emitidas, de acordo com a legislação em vigor, e disponibilizadas na sua Área de Cliente.

/ 3

Redes Médicas

/ Como pesquisar as redes Multicare

Consulte a rede Multicare em www.multicare.pt. Escolha a opção Encontrar um Especialista, botão Rede Médica.



Escolha a Rede que pretende pesquisar: Rede Médica, Parceiros, Óticas.

Ao pesquisar a Rede Médica, escolha a opção Planos de Saúde.

O Guia de Cliente não tem valor jurídico, nem substitui o contrato, e não dispensa a leitura das Condições Gerais, Especiais e Particulares.

/ Rede Médica Multicare

Pode consultar os prestadores disponíveis em www.multicare.pt, ou no **seu telemóvel** bastando para isso adicionar a aplicação Fidelidade aos seus Favoritos.

A Rede Multicare disponibiliza diversos serviços de cuidados de saúde. É composta por Médicos, Centros de Diagnósticos, Clínicas e Hospitais, com os quais celebramos acordos, após um rigoroso processo de seleção. O objetivo é assegurar aos nossos Clientes uma cobertura geográfica abrangente e diversidade de valências e serviços, para dar resposta às suas necessidades em serviços de saúde.

Os prestadores Multicare estão equipados com sistemas informáticos que permitem uma fácil utilização dos serviços, de acordo com as condições contratuais.

Alguns serviços são disponibilizados através do Apoio ao Cliente . Encontra os contactos deste serviço no verso do cartão Multicare e em www.multicare.pt.

A Rede Médica Multicare é a maior rede privada de cuidados de saúde em Portugal, com cobertura geográfica nacional, em mais de 30.000 pontos de atendimento:

/ + de 80 hospitais

/ + de 2.430 clínicas

/ + de 670 estomatologistas

/ O que fazer em caso de urgência

Numa situação de urgência consulte o site www.multicare.pt ou, se isso não for possível, peça informação ao Apoio ao Cliente  para identificar o hospital ou clínica da Rede Médica mais próximo de si.

Não é necessário obter uma autorização prévia para um internamento de urgência. Caso pertença à Rede Médica Multicare, o hospital ou clínica contacta diretamente os serviços da Multicare para obter a autorização. É possível que lhe seja pedida pelo hospital uma caução que lhe será devolvida quando este receber a confirmação da autorização da Multicare.

O Guia de Cliente não tem valor jurídico, nem substitui o contrato, e não dispensa a leitura das Condições Gerais, Especiais e Particulares.

/ Consultas ao domicílio

Se o seu seguro de saúde incluir consultas no domicílio, pode solicitar o serviço contactando o [Apoio ao Cliente](#) .

/ Rede Óticas

A rede de óticas Multicare é constituída por um conjunto de prestadores e conta com ampla cobertura nacional. Se o cliente recorrer a uma das óticas convencionadas, liquidará unicamente o copagamento e o possível remanescente, de acordo com as condições da sua apólice, na compra dos modelos contratados de aros e lentes, a preços muito vantajosos.

No caso de aquisição de modelos e marcas livres, o cliente paga a totalidade da despesa, podendo beneficiar de descontos até 30% na Rede Ótica Multicare e nas óticas da Rede de Parcerias.

A rede de óticas Multicare é atualmente composta pelo Grupo Grandvision que integra as marcas Multiópticas e Grandoptical, pela Wells e pela Ótica do Calhariz.

O Guia de Cliente não tem valor jurídico, nem substitui o contrato, e não dispensa a leitura das Condições Gerais, Especiais e Particulares.



Outros Serviços

/ Medicina Online

A Multicare é a primeira seguradora a oferecer aos seus clientes este serviço diferenciador. Esta é mais uma forma de acompanhar a exigência dos clientes e dos novos estilos de vida instalados na sociedade, que permite aos clientes obter diagnóstico e aconselhamento médico, na comodidade de sua casa ou trabalho, sem necessidade de se deslocar.

Esta novidade oferece seis categorias de serviços:

/ Orientação médica através de serviço de consultas de medicina geral e familiar que permite ao cliente realizar consulta com médicos desta especialidade;

/ Vídeo-consulta através de uma App de vídeo-chamada que permite ao cliente realizar vídeo-consulta com médicos de medicina geral e familiar;

/ Confirmação de diagnóstico, que permite em caso de doença diagnosticada ter acesso a uma segunda opinião de médicos especialistas de uma rede internacional, através de relatório escrito;

/ Teste de hábitos saudáveis, com obtenção de relatório do estado de saúde e recomendações personalizadas, através da realização de questionário online;

/ Orientação nutricional, com consulta realizada por médicos especialistas em nutrição e dietética;

/ Põe-te em forma, um programa de perda de peso, com indicações nutricionais equilibradas em conjunto com exercício físico.

Para utilizar estes serviços, aceda em www.multicare.pt ou através do telefone 808 78 24 24, 24 horas por dia, todos os dias da semana.

O Guia de Cliente não tem valor jurídico, nem substitui o contrato, e não dispensa a leitura das Condições Gerais, Especiais e Particulares.

/ Rede de Parcerias

A Rede de Parcerias Multicare permite-lhe beneficiar de vantagens na aquisição e/ou utilização de serviços ligados ao bem-estar, saúde, lazer e beleza que complementam o seu seguro de saúde. Os Serviços disponíveis na Rede de Parcerias Multicare completam a gama de soluções Multicare e funciona a pensar no seu bem-estar:

- / Apoio domiciliário
- / Reabilitação
- / Produtos óticos
- / Audiologia
- / Termalismo e lazer
- / Serviços e produtos para a beleza e saúde
- / Health clubs
- / Equipamento de exercício físico e prevenção
- / Terapia da fala
- / Nutrição
- / Psicologia
- / Pesquise os serviços e parceiros disponíveis em www.multicare.pt.

/ Serviço de Apoio Oncológico

Porque nos momentos mais difíceis é importante ter todo o apoio, a Multicare disponibiliza um serviço personalizado aos clientes em situação de doença oncológica.

Este serviço disponibiliza:

- / Apoio para utilização do seguro;
- / Esclarecimento sobre a Rede Médica disponível;
- / Acompanhamento durante todo o período de internamento ou no acesso a cuidados de saúde em regime de ambulatório - marcação de consultas, exames auxiliares de diagnóstico, tratamentos, bem como o apoio logístico necessário.

Para aceder a este serviço, envie um e-mail para apoio oncológico@multicare.pt ou ligue para 213 701 212.

O Guia de Cliente não tem valor jurídico, nem substitui o contrato, e não dispensa a leitura das Condições Gerais, Especiais e Particulares.

/ Postos Multicare

Nos Postos Multicare os clientes podem, em horário alargado:

- / Tratar questões relacionadas com autorizações e pedidos de reembolsos;
- / Resolver problemas pontuais de comunicação;
- / Solicitar um código sem cartão.

Para estas questões, os Postos Multicare estão disponíveis nas grandes unidades privadas de saúde:

Em Lisboa:

CUF Descobertas
CUF Infante Santo
Hospital da Luz
Lusíadas Lisboa

No Porto:

CUF Porto
Lusíadas Porto



Política de Qualidade

A Multicare é a única seguradora de saúde certificada em Portugal.



Certificação Bureau Veritas, ISO 9001, desde 2011.

A Multicare tem implementado uma “Política de Qualidade” que se baseia nos seguintes princípios:

- / Promoção de uma Cultura empresarial assente em regras de conduta ética, respeito e espírito de serviço ao Cliente Melhoria Contínua;
- / Sistema Organizacional consolidado que assegura a credibilidade interna e externa, merecendo a confiança e satisfação dos Clientes;
- / Garantia de elevados Padrões de Qualidade em conformidade com os requisitos e expectativas dos Clientes.

Esta Política de Qualidade tem como objetivos:

- / Garantir a satisfação e fidelização dos Clientes;
- / Reforçar a imagem de liderança e de confiança dos Clientes;
- / Melhorar a eficácia do sistema de Gestão da Qualidade;
- / Gerar Valor para os Parceiros do Negócio.

O Guia de Cliente não tem valor jurídico, nem substitui o contrato, e não dispensa a leitura das Condições Gerais, Especiais e Particulares.



CONTACTOS

/ Apoio ao Cliente

707 28 80 80², 918 28 80 80, 962 22 80 80, 933 08 80 80 ou 217 94 88 80

Horário de funcionamento

Informações gerais sobre o seguro: dias úteis entre as 9h e as 20h

Serviços de urgência: 24h/dia

E-mail

atendimento@multicare.pt

/ Por correio

Apartado 24213, EC Campo Ourique, 1251-997 Lisboa

² 0,10€/min. (rede fixa) - 0,25€/min. (rede móvel) tarifação ao segundo após o 1º minuto.

O Guia de Cliente não tem valor jurídico, nem substitui o contrato, e não dispensa a leitura das Condições Gerais, Especiais e Particulares.

Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A. - NIPC e Matrícula 500 918 880, na CRC Lisboa • Sede: Largo do Calhariz, 30 •
1249-001 Lisboa – Portugal • Capital Social EUR 509.263.524
**Apoio ao Cliente: Dias úteis das 9h às 20h. Assistência: Todos os dias 24h/dia • T. 217 94 88 80 Chamada para a rede fixa
nacional • E. apoiocliente@multicare.pt • www.multicare.pt**