

GUIA DE CLIENTE

Activcare

PARA QUEM QUER SABER TUDO SOBRE
O SEU ACTIVCARE



multicare 

Nº1 em seguros de saúde.

ÍNDICE

BEM-VINDO(A) // 03,

ACTIVCARE // 04,

MODALIDADES DISPONÍVEIS // 04,

COMO UTILIZO O MEU ACTIVCARE // 05,

COMO PAGO OS SERVIÇOS QUE UTILIZO // 05,

COMO USAR A REDE MÉDICA // 05,

1. ESCOLHA O MÉDICO/ LABORATÓRIO/ HOSPITAL // 05,

2. EFECTUE A MARCAÇÃO // 06,

3. IDENTIFIQUE-SE COMO CLIENTE ACTIVCARE
QUANDO FOR À CONSULTA OU EXAME // 06,

COMO USAR OS SERVIÇOS // 06,

1. CAPITAL DIÁRIO DE INTERNAMENTO HOSPITALAR // 06,

2. PARTO // 06,

3. ESTOMATOLOGIA // 07,

4. URGÊNCIAS // 07,

5. CONSULTAS NO DOMICÍLIO // 07,

**SERVIÇOS QUE PRECISAM
DE AUTORIZAÇÃO PRÉVIA** // 07,

COMO PEDIR UMA AUTORIZAÇÃO // 08,

CONTACTOS // 08,

BEM-VINDO(A)

O Activcare permite-lhe aceder, de modo rápido e direto, a uma vasta Rede privada de serviços de saúde, suportando o respetivo custo no momento da realização do ato médico, a preços mais acessíveis.



Consulte este Guia de Cliente para ficar familiarizado com as condições de funcionamento do seu Activcare. Leia-o atentamente, assim como as Condições Gerais e Especiais e as Condições Particulares que o acompanham.

Ao fazê-lo, poderá esclarecer questões como:

- ▶ Os serviços que tem ao seu dispor, de acordo com o cartão que adquiriu;
- ▶ Como utilizar esses serviços;
- ▶ Como efectuar pagamentos;
- ▶ Como marcar uma consulta.

Para saber mais sobre a Oferta Global de Saúde (OGS) disponibilizada pela Multicare acesse ao site www.multicare.pt. Aí vai encontrar um inovador conjunto de soluções que vão mudar a forma como se relaciona com a saúde.

ACTIVCARE

O Activcare disponibiliza-lhe o acesso a um conjunto de serviços de saúde exclusivos, dos quais poderá usufruir mediante o pagamento do custo respetivo no momento da prática do ato médico. Consulte as Condições Particulares e as Condições Gerais e Especiais do seu contrato para saber mais sobre os serviços de saúde garantidos pelo seu Activcare.

O leque de serviços de saúde ao seu dispor dependerá da modalidade do cartão Activcare que comprou.

Para aceder a alguns serviços é necessário obtenção de uma autorização prévia. Veja nas páginas 5 e 6 deste Guia quais são esses serviços e como pode obter a autorização.

MODALIDADES DISPONÍVEIS

Activcare Geral

Se é esta a modalidade do seu cartão, vai poder utilizar os serviços de Ambulatório - consultas, exames e tratamentos - e de Estomatologia, que abrangem também implantes e ortodôncia.



Activcare Dental

Permite-lhe utilizar serviços de Estomatologia na Rede Médica disponível e beneficiar de preços mais acessíveis nas consultas, exames e tratamentos estomatológicos, inclusive em implantes e ortodôncia.



Activcare Maternal

Esta modalidade de cartão é especialmente dirigida às mulheres, permitindo usufruir de Internamento para Parto numa Unidade Privada da Rede Médica disponível, beneficiando de preços mais acessíveis. Este cartão permite ainda o acesso a consultas, exames e tratamentos em Ambulatório.



Activcare Vital

Vocacionada para quem já não pode usufruir de um plano tradicional de saúde por questões de idade. Inclui um vasto leque de serviços no âmbito da Assistência Domiciliária, combinado com serviços de Estomatologia e Ambulatório. Está ainda incluída a oferta de uma avaliação geral do estado de saúde, a realizar nos Hospitais Privados de Portugal (HPP), Medicil ou Life Beat.



COMO UTILIZO O MEU ACTIVCARE

Pode começar a utilizar o seu Activcare, para qualquer um dos serviços incluídos na modalidade contratada, logo que o receba e desde que já tenha pago o respetivo prémio.

A avaliação do estado de saúde geral disponibilizado no Activcare Vital poderá ser realizado em qualquer hospital da rede Hospitais Privados de Portugal (HPP), Medicil ou Life Beat.

Para tal é apenas necessário que contacte o Hospital onde gostaria de efectuar o seu check-up. No dia e hora marcados, basta dirigir-se à entidade hospitalar seleccionada, apresentar a credencial correspondente à sua oferta e, no mesmo dia, realiza os exames e a consulta que constituem o seu check-up, sem qualquer custo adicional.

Poderá conhecer a rede de prestadores, para a realização do seu check-up, em:

- ▶ www.hppsaude.pt
- ▶ www.medicil.pt
- ▶ www.lifebeat.pt

Se adquiriu um Activcare Dental pode aceder gratuitamente a:

- ▶ Revisão dentária, incluindo o diagnóstico clínico e o respectivo orçamento de tratamento;
- ▶ Consulta dentária de urgência;
- ▶ Destarização e Polimento Dentário (limpeza oral);
- ▶ Tratamento de fluorização;
- ▶ Exodontia simples (não inclui dentes inclusos e sisos);
- ▶ Exodontia de fragmentos radiculares (raízes expostas);
- ▶ Polimento de restauração em amálgama;
- ▶ Ajuste oclusal para próteses;
- ▶ Radiografias intra orais e extra orais.

Para conhecer os prestadores aceda a www.multicare.pt – seleccione o cartão Activcare Dental e pesquise a Rede.

COMO PAGO OS SERVIÇOS QUE UTILIZO

Na utilização dos serviços da Rede Médica, disponibilizados pelo cartão Activcare, o pagamento é sempre efetuado diretamente por si, na totalidade, a preços mais vantajosos.

Para saber quanto irá pagar pelo serviço utilizado, contacte diretamente o prestador que seleccionou.

Não se esqueça de solicitar sempre os recibos dos pagamentos efetuados, para que os possa incluir na sua declaração anual de IRS.

COMO USAR A REDE MÉDICA

1. ESCOLHA O MÉDICO / LABORATÓRIO / HOSPITAL

- ▶ Em **www.multicare.pt** clique em “Pesquise a rede”, “Cartão Activcare” e faça a sua pesquisa seleccionando a região, concelho e tipo de serviço que pretende.
- ▶ Pode também consultar os Serviços Activcare no seu telemóvel, através do serviço Multicare Mobile. Para isso, basta adicionar o endereço <http://www.mobile.multicare.pt/mm> aos seus Favoritos. Em caso de dúvida consulte a informação sobre este serviço em **www.multicare.pt**, em “Multicare Mobile”.
- ▶ Se por qualquer motivo não puder aceder à Internet, pode ligar para o Serviço de Apoio ao Cliente através do número 707 28 80 80 (impresso no verso do seu Activcare).
- ▶ Pode também utilizar a rede móvel através dos números de telefone 96 222 80 80, 91 828 80 80, 93 308 80 80 ou a rede fixa através do 266 737 875.

2. EFECTUE A MARCAÇÃO

Na maior parte dos casos não é necessário contactar o Serviço de Apoio ao Cliente antes de fazer a sua marcação. Basta contactar o médico, hospital ou laboratório da Rede Médica que preferir e marcar diretamente.

No entanto, há serviços de saúde (como o Parto e algumas consultas e exames) que só podem ser usados após a obtenção de uma autorização prévia. Saiba quais são em “Serviços que precisam de autorização prévia” na página 8.

Antes de fazer a marcação, verifique se precisa ou não de uma autorização da Multicare.

3. IDENTIFIQUE-SE COMO CLIENTE ACTIVCARE QUANDO FOR À CONSULTA OU EXAME

Antes da consulta ou exame, ser-lhe-á pedido o seu Activcare e outro documento pessoal com fotografia. Para confirmar os seus dados, o seu cartão é passado num leitor que faz a ligação aos nossos serviços.

Não se esqueça do seu Activcare porque ele é imprescindível no acesso aos Serviços da Rede Médica.

COMO USAR OS SERVIÇOS

1. CAPITAL DIÁRIO POR INTERNAMENTO HOSPITALAR

No prazo de 30 dias após o início da hospitalização, deverá enviar para os Serviços da Multicare a documentação comprovativa e justificativa do Internamento:

- ▶ Documento emitido pela unidade hospitalar onde se indiquem as causas e as datas de início e termo de hospitalização.
- ▶ Participação da ocorrência descrevendo as suas circunstâncias, caso se trate de um acidente;
- ▶ Atestado passado pelo médico responsável pela hospitalização, indicando a causa e a natureza da doença ou acidente, no primeiro caso com o detalhe da seguinte informação:
 - ▶ A doença que causou a hospitalização;
 - ▶ A data em que se manifestaram os sintomas;
 - ▶ A data do diagnóstico;
 - ▶ A data em que foi recomendada a hospitalização e a duração prevista;
 - ▶ Outros elementos de interesse para apreciação.

2. PARTO

Se o seu Médico(a) pertencer à Rede Médica:

Quando programar a data para a realização do seu Parto, os Serviços do hospital/ médico assegurarão em conjunto com o Serviço de Apoio ao Cliente todos os procedimentos necessários, para que, na data marcada, tudo corra com a maior facilidade e conforto. Quando lhe solicitarem que assine um impresso para dar início ao processo, inscreva o seu número de telemóvel de modo a que possa ser informada de toda a situação por SMS.

Se o seu Médico(a) não pertencer à Rede Médica:

Quando programar a data para a realização do seu Parto, a ocorrer num hospital/ clínica da Rede Médica, contacte previamente o Serviço de Apoio ao Cliente. Deste modo, ser-lhe-á enviado um impresso que necessita de ser preenchido, na íntegra, pelo seu médico. Assine-o e não se esqueça de incluir o seu número de telemóvel de modo a que possa ser informada de toda a situação por SMS. Envie o impresso por:

Fax: 21 323 78 93

Email: atendimento@multicare.pt

Correio: Multicare – Seguros de Saúde, S.A., EC Campo de Ourique, Apartado 24213, 1251-997 Lisboa.

As despesas decorrentes de honorários de médicos que não integrem a Rede não se enquadram no âmbito deste produto, que funciona apenas em Acesso à Rede. Nestes casos fica apenas contemplado o acesso à Unidade Hospitalar, desde que faça parte da Rede Médica.

Se o Parto ocorrer antes de ter iniciado o processo de autorização:

Deve contactar o Serviço de Apoio ao Cliente logo que seja possível e seguir as indicações que então lhe forem transmitidas, para rapidamente regularizar a situação.

3. ESTOMATOLOGIA

Com o Activcare, à exceção do Activcare Maternal, poderá aceder a todos os tratamentos necessários utilizando o seu cartão, sem necessidade de autorização prévia.

Salvo no que respeita a serviços de Ortodôncia ou Implantologia para os quais terá que obter previamente uma autorização que lhe garante o acesso a preços acessíveis.

4. URGÊNCIAS

Ao necessitar de identificar um hospital ou clínica da Rede Médica em caso de urgência, consulte o nosso site **www.multicare.pt** ou, se isso não for possível, o Serviço de Apoio ao Cliente, através de número 707 28 80 80. (impresso no verso do seu cartão).

Pode também utilizar a rede móvel através dos números de telefone 96 222 80 80, 91 828 80 80, 93 308 80 80 ou a rede

5. CONSULTAS NO DOMICÍLIO

Sempre que necessitar que um médico vá a sua casa, apenas tem que contactar o Serviço de Apoio ao Cliente – 707 28 80 80.

Pode também utilizar a rede móvel através dos números de telefone 96 222 80 80, 91 828 80 80, 93 308 80 80 ou a rede fixa através do 266 737 875.

SERVIÇOS QUE PRECISAM DE AUTORIZAÇÃO PRÉVIA

Alguns dos serviços incluídos no seu Activcare têm que ser previamente autorizados pelo Serviço de Apoio ao Cliente:

- ▶ Parto, Cesariana e Interrupção Involuntária da Gravidez
- ▶ Serviços de Ambulatório:
 - ▶ Consultas de Genética (envio de parecer médico)
 - ▶ Consultas ao Domicílio
 - ▶ Medicina Física e de Reabilitação (conforme situações previstas na apólice)
- ▶ Exames Complementares de Diagnóstico e outros Serviços:
 - ▶ Meios Invasivos de Diagnóstico e Terapêutica em Cardiologia
 - ▶ Meios Invasivos de Diagnóstico e Terapêutica Vascular
 - ▶ Polissonografia (os que necessitem de Internamento)
- ▶ Hemodiálise
- ▶ Radioterapia
- ▶ Ortodôncia (excepto Activcare Dental)
- ▶ Implantes (excepto Activcare Dental)

No caso de Parto, não se esqueça que deve solicitar a respetiva autorização com pelo menos 5 dias úteis de antecedência. Depois, com o seu Activcare Maternal poderá aceder aos serviços.

COMO PEDIR UMA AUTORIZAÇÃO

Contacte o Serviço de Apoio ao Cliente, de Segunda a Sexta entre as 8h e as 22h, através do número de telefone 707 28 80 80.

Pode também utilizar a rede móvel através dos números de telefone 96 222 80 80, 91 828 80 80, 93 308 80 80 ou a rede fixa através do 266 737 875.

Ser-lhe-á pedido que nos envie (por fax, correio ou e-mail) o impresso próprio para o efeito ou a prescrição médica, conforme o ato médico a realizar. Se o seu Médico pertencer à Rede Médica, este procedimento pode ser assegurado pelos serviços do Consultório/Hospital, devendo constar nos documentos a sua assinatura e a indicação do seu número de telemóvel. Contudo, o processo também pode ser iniciado por si, devendo para o efeito enviar ao Serviço de Apoio ao Cliente os documentos solicitados.

Envie-nos o pedido de autorização por:

Fax: 21 323 78 93

Correio: Multicare – Seguros de Saúde, S.A., EC Campo de Ourique, Apartado 24213, 1251-997 Lisboa

Email: autorizações@multicare.pt

Acompanhe o andamento do seu pedido de autorização

Se no Pedido de Autorização nos indicar o seu número de telemóvel, receberá via SMS informações sobre o estado do seu processo.

CONTACTOS

Para tratar dos assuntos relacionados com o seu Activare com total segurança, comodidade e rapidez, visite o nosso site em www.multicare.pt. Aí poderá apenas com um clique:

- ▶ Conhecer os serviços disponibilizados pela modalidade que adquiriu;
- ▶ Pesquisar os médicos/ laboratórios/ clínicas da Rede Médica;
- ▶ Obter os impressos necessários para solicitar uma autorização.

Pode também contactar o nosso **Serviço de Apoio ao Cliente** através do número 707 28 80 80.

Tem ainda disponível para contacto os números de telefone 96 222 80 80, 91 828 80 80, 93 308 80 80 ou a rede fixa através do 266 737 875.

Horário de atendimento:

Pedidos de esclarecimento e informações de 2ª a 6ª feira das 8h às 22h e aos Sábados das 8h às 14h.

Urgências 24h por dia/365 dias por ano.



www.multicare.pt

Prevenção Activa Multicare. Porque uma vida saudável começa sempre pela prevenção.

Grupo Caixa Geral de Depósitos

multicare 