

GUIA DE CLIENTE SEGURO DE SAÚDE



O melhor remédio
para um seguro de saúde.



ENCONTRE AQUI TODA A INFORMAÇÃO
SOBRE O SEU SEGURO DE SAÚDE



Índice

O que está coberto pelo meu Seguro de Saúde?	4
Qual o valor máximo pago pelo Segurador por ano por cada cobertura?	4
O que tenho de pagar quando utilizar o Seguro de Saúde?	4
Tabela de Franquias e Copagamentos	5
O que não está coberto pelo meu Seguro de Saúde?	6
Quando posso começar a usar o meu Seguro de Saúde?	6
Como funciona o meu Seguro de Saúde?	7
Dentro da Rede Médica	7
Fora da Rede Médica	8
Como usar a Rede Médica	9
1. Escolha o Médico / Hospital / Laboratório	9
2. Faça a marcação	9
3. Quando for à consulta ou exame	9
4. Internamento Hospitalar	10
5. Urgências	10
6. Internamento de Urgência	10
7. Consultas ao Domicílio	10
8. Confirmação de Diagnóstico	10
9. Medicina Preventiva	11
10. Rede de Parcerias	11
Serviços que precisam de autorização prévia	12
Como pedir uma autorização prévia	12
Como são feitos os reembolsos das despesas efectuadas fora da Rede Médica	13
Documentos a apresentar	13
Contactos	14

O que está coberto pelo meu Seguro de Saúde?

O Seguro de Saúde da Seguros Continente tem várias modalidades e o que está coberto depende da opção seleccionada.

Consulte o quadro de Coberturas e Capitais na primeira página das Condições Particulares e também as Condições Especiais para saber mais sobre os serviços de saúde cobertos pelo seu Seguro de Saúde.

Alguns serviços precisam de autorização prévia, pelo que, antes de utilizar alguns dos serviços de saúde abrangidos pelo seu Seguro, deverá contactar-nos para obter uma autorização.

Qual o valor máximo pago pelo Segurador por ano por cada cobertura?

O Seguro de Saúde paga as suas despesas de saúde até ser atingido o valor máximo acordado para cada cobertura. Veja no quadro de Coberturas e Capitais na primeira página das Condições Particulares quais são esses valores máximos.

O que tenho de pagar quando utilizar o Seguro de Saúde?

Um Copagamento é o valor que fica a cargo da Pessoa Segura por cada utilização na Rede Médica (consultas e outros atos médicos).

Uma Franquia é o valor, a percentagem ou o período de dias a cargo da Pessoa Segura quando realiza um ato médico, de acordo com o expresso nas Condições Particulares.



Tabela de Franquias e Copagamentos

Cobertura*	Rede Médica	Fora da Rede
Internamento Hospitalar:		
Unidade Hospitalar ⁽¹⁾	250€	—
Honorários Médicos		50%
Valor Máximo de K	—	6,75€
Cirurgia Ambulatório em Ambiente Hospitalar:		
Unidade Hospitalar ⁽¹⁾	150€	—
Honorários Médicos		50%
Valor Máximo de K	—	6,75€
Parto Normal, Cesariana e Interrupção Involuntária da Gravidez:		
Unidade Hospitalar ⁽¹⁾	500€	—
Honorários Médicos		50%
Valor Máximo de K	—	6,75€
Ambulatório:	Ver abaixo quadro copagamentos Ambulatório	50%
Franquia Anual por Pessoa Segura (em reembolso)		50€
Estomatologia:	30%	50%
Franquia Anual por Pessoa Segura (na rede e em reembolso)	50€	
Extensão ao Estrangeiro	—	50%
Proteção Pagamento Prémios de Seguro	Franquias Relativas	
Desemprego Involuntário	30 Dias	
Hospitalização	4 Dias	

⁽¹⁾ Exclusivo da Rede

* Às coberturas que não constam no quadro acima não se aplicam franquias ou copagamentos.

Copagamentos ambulatório Rede Médica

Consultas	
Consultório	15€
Domiciliárias	25€
Serviço Atendimento Permanente	40€
Psiquiatria (6 consultas por anuidade)	15€
Exames Auxiliares Diagnóstico (EADS)	
Análises Clínicas	10% (mín. 1,50€)
Anatomia Patológica	7,50€
Raio X	7,50€
Ecografia	12,50€
TAC	27,50€
Ressonância Magnética	65€
Outros EADs	10%
Tratamentos	
Terapia da Fala	15€
Medicina Física e de Reabilitação	50%
Outros Tratamentos	10%

O que não está coberto pelo meu Seguro de Saúde?

Tão importante como saber o que está coberto pelo seu Seguro, é saber o que não está. No artigo 16º das Condições Gerais estão indicadas as situações que não estão cobertas pelo Seguro de Saúde (as chamadas exclusões) e nas Condições Especiais são apresentadas as exclusões específicas de cada cobertura.

Leia atentamente estas informações e, em caso de dúvida, contacte o Serviço de Apoio ao Cliente, através do número de telefone 707 200 710. Pode também utilizar a rede móvel através dos números de telefone 91 480 6688, 93 351 0838, 96 382 8318 ou a rede fixa através do 217 912 860 e 226 052 809

Quando posso começar a usar o meu Seguro de Saúde?

Em caso de acidente ou doença súbita que precise de tratamento hospitalar urgente, se esse acidente ou doença estiver coberto pelo Seguro, pode usar o seu Seguro de Saúde imediatamente, **precisa apenas de garantir que tem o seu seguro pago**. Os restantes serviços cobertos pelo seu Seguro de Saúde (consultas, internamento, exames, etc.) têm normalmente um **período de carência**, isto é, só podem começar a ser usados ao fim de um certo tempo.

Consulte as Condições Particulares para ficar a saber quais são os períodos de carência para cada cobertura do seu Seguro de Saúde.

Como funciona o meu Seguro de Saúde

Dentro da Rede Médica

O seu Seguro de Saúde dá-lhe acesso à maior Rede Médica privada em Portugal, bem como à Rede de Parcerias.

Rede Médica

A Rede Médica proporciona-lhe o acesso rápido e fácil a um vasto leque de especialidades e serviços médicos:

- Internamento hospitalar e parto
- Consultas de diferentes especialidades, como por exemplo: ginecologia/obstetrícia, clínica geral, medicina interna, pediatria e de outras especialidades médicas
- Exames auxiliares de diagnóstico, tratamentos e serviços de estomatologia

Os Seguros de Saúde permitem também a utilização da **Confirmação de Diagnóstico**. Pode contar ainda com a Extensão ao Estrangeiro das coberturas contratadas (com exceção do Parto Normal, Cesariana e Interrupção Involuntária da Gravidez).

Consulte as Condições Particulares para verificar quais destes serviços estão incluídos no seu Seguro de Saúde.

Quando utiliza os serviços da Rede Médica, o pagamento é feito por **Prestação na Rede**, isto é, o Segurador paga diretamente ao prestador do serviço (médico, clínica, hospital ou laboratório) cabendo-lhe a si pagar, apenas, uma pequena parte da despesa (o chamado copagamento do seguro). Consulte a secção “Prestações na Rede” das Condições Particulares para saber qual é o valor aplicável a cada tipo de serviço incluído no seu Seguro de Saúde.

Rede de Parcerias

A Rede de Parcerias dá-lhe acesso a aliciantes descontos num vasto conjunto de serviços de 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

Fora da Rede Médica

O Seguro de Saúde possibilita também o acesso a médicos e serviços que não façam parte da Rede Médica.

Para verificar se as coberturas do seu Seguro incluem prestações fora da Rede Médica, consulte a secção “Regime de Prestações” de cada cobertura nas Condições Gerais/Particulares e veja se a cobertura em causa garante o regime de **prestação por reembolso**.

Quando são utilizados serviços fora da Rede Médica, o pagamento pelo Segurador é feito por reembolso, ou seja, o Cliente paga a despesa e envia o recibo para a Multicare (até 120 dias após a data da despesa), que lhe reembolsa a parte do valor que esteja contratualmente definida por crédito em conta (necessário IBAN). Veja na secção “Comparticipação por Reembolso” nas Condições Particulares os reembolsos a que tem direito.

Dentro da Rede Médica		Fora da Rede Médica
Cuidados de Saúde / Confirmação de Diagnóstico	Rede de Parcerias	O Cliente paga a totalidade da despesa e envia o recibo para a Multicare (até 120 dias após a data da despesa) Multicare reembolsa parte do valor pago, por crédito em conta (necessário IBAN do Cliente)
Multicare paga diretamente ao prestador do serviço;	O Cliente tem direito a descontos.	
O Cliente paga apenas uma pequena parte da despesa (copagamento)	Paga diretamente os preços dos Serviços/ Equipamentos, etc.	

Como usar a Rede Médica

1. Escolha o Médico / Hospital / Laboratório

Em www.seguroscontinente.pt clique em “Redes Médicas” e faça a sua pesquisa. Se por qualquer motivo não puder aceder à Internet, pode ligar para o Serviço de Apoio ao Cliente através do número de telefone 707 200 710. Pode também utilizar a rede móvel através dos números de telefone 91 480 6688, 93 351 0838, 96 382 8318 ou a rede fixa através do 217 912 860 e 226 052 809.

2. Faça a marcação

Na maior parte dos casos não é necessário contactar os nossos serviços 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 os internamentos e algumas consultas e exames) que só podem ser usados com autorização dos nossos Serviços.

Saiba quais são em “Serviços que precisam de autorização prévia” na página 12 deste guia.

Antes de fazer a marcação, verifique se precisa de uma autorização.

3. Quando for à consulta ou exame

[Identifique-se como Cliente Seguros Continente](#)

Antes da consulta ou exame, ser-lhe-á pedido o seu Cartão Individual e outro documento pessoal com fotografia.

Para confirmar os seus dados, a pessoa que o atender passa o seu cartão num leitor que faz a ligação aos Serviços Multicare.

Se não tiver consigo o Cartão Individual, ligue para o Serviço de Apoio ao Cliente para que lhe seja dado um código de autorização. Este código substitui o seu cartão apenas para essa consulta ou exame e é válido por 24 horas.

[Pague apenas uma pequena parte da despesa](#)

Depois da consulta ou exame, o cartão é novamente passado no leitor para comunicar à Multicare quais foram os serviços utilizados (os chamados Atos Médicos Realizados).

No final é-lhe entregue um talão, em duplicado, com a lista dos Atos Médicos Realizados e o valor a pagar (consulte a secção “Prestação na Rede” das Condições Particulares para saber qual é, para cada tipo de serviço, a parte da despesa que fica a seu cargo - copagamento).

Assine o talão e fique com o original. **Recomendamos que leia atentamente o talão para sua informação e para verificar se não houve erros na introdução dos dados.**

Peça sempre os recibos dos pagamentos, para poder incluí-los na sua declaração anual de IRS.

4. Internamento Hospitalar

Sempre que houver necessidade de um internamento, deverá contactar o Serviço de Apoio ao Cliente através do número de telefone 707 200 710. Pode também utilizar a rede móvel através dos números de telefone 91 480 6688, 93 351 0838, 96 382 8318 ou a rede fixa através do 217 912 860 e 226 052 809.

Para que o seu Seguro pague as despesas do hospital ou clínica estes têm de pertencer à Rede Médica. O seu Seguro de Saúde cobre os honorários da equipa médica, por Prestação na Rede ou reembolso, consoante a equipa pertença ou não à Rede Médica.

Se o hospital ou clínica não pertencer à Rede Médica, o seu Seguro cobre apenas os honorários da equipa médica.

5. Urgências

Numa situação de urgência utilize o site www.seguroscontinente.pt ou, se isso não for possível, o Serviço de Apoio ao Cliente através do número de telefone 707 200 710 para identificar o hospital ou clínica da Rede Médica mais próximo de si. Pode também utilizar a rede móvel através dos números de telefone 91 480 6688, 93 351 0838, 96 382 8318 ou a rede fixa através do 217 912 860 e 226 052 809.

6. Internamento de Urgência

Não é necessário obter uma autorização prévia para um internamento de urgência. O hospital ou clínica, caso pertença à Rede Médica, contacta diretamente a Multicare para obter a autorização. É possível que lhe seja pedida uma caução que lhe será devolvida quando o hospital receber a confirmação da autorização da Multicare. Tal como acontece com os internamentos programados, **se o hospital ou clínica não pertencer à Rede Médica, o seu Seguro cobre apenas os honorários da equipa médica.**

7. Consultas ao Domicílio

Se quiser que um médico vá a sua casa, contacte o Serviço de Apoio ao Cliente através do número de telefone 707 200 710.

Pode também utilizar a rede móvel através dos números de telefone 91 480 6688, 93 351 0838, 96 382 8318 ou a rede fixa através do 217 912 860 e 226 052 809.

8. Confirmação de Diagnóstico

Para aceder ao serviço **Confirmação de Diagnóstico**, deve contactar o Serviço de Apoio ao Cliente através do número 707 200 710.

Pode também utilizar a rede móvel através dos números de telefone 91 480 6688, 93 351 0838, 96 382 8318 ou a rede fixa através do 217 912 860 e 226 052 809.

identificação do médico e indicação dos locais com as práticas médicas mais adequadas ao seu caso.

Pode ainda aceder à rede Best Doctors através do serviço Ask Best Doctors, onde vai poder encontrar informação fiável e respostas concretas às dúvidas referentes à sua saúde ou da sua família, através da Biblioteca Audiovisual e dos serviços Médico on-line, Find Best Care e Find Best Doctor, prestados pela reconhecida rede Best Doctors.

9. Medicina Preventiva

Porque a Prevenção é principal preocupação da Seguros Continente, acreditamos que a realização de exames de rotina é essencial para prevenir eventuais problemas de saúde e melhorar a qualidade da vida dos nossos Clientes.

Esta cobertura está disponível, após decorrido o período de carência, em todas as modalidades dos Seguros de Saúde e permite aos Clientes, com idade igual ou superior a 18 anos, a realização de um check-up, sem quaisquer encargos.

Para clientes com 5 e 10 anos, esta cobertura permite a realização de um rastreio oftalmológico e auditivo.

Após receção de carta enviada pela Seguros Continente com a autorização para realizar o check-up, o cliente escolhe e marca diretamente com o prestador da nossa rede médica.

10. Rede de Parcerias

O acesso à Rede de Parcerias é muito semelhante ao acesso aos Cuidados de Saúde.

Em www.seguroscontinente.pt poderá selecionar o tipo de serviço que pretende.

Para ter acesso aos descontos exclusivos para Clientes Seguros Continente, deve identificar-se com o seu Cartão Individual e outro documento pessoal de identificação com fotografia.

Serviços que precisam de autorização prévia

Alguns dos serviços cobertos pelo seu Seguro de Saúde têm de ser previamente autorizados pela Multicare, designadamente:

- Internamento Hospitalar
- Cirurgia de Ambulatório em Ambiente Hospitalar
- 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:
- Meios Invasivos de Diagnóstico e Terapêutica em Cardiologia
- Meios Invasivos de Diagnóstico e Terapêutica Vascular
- Polissonografia (os que necessitem de Internamento)
- Remogramas
- Cariótipo
- Espermograma
- PET
- Escleroterapia
- Hemodiálise
- Radioterapia
- Transporte de Urgência
- Assistência em Viagem
- Medicina Preventiva

Como pedir uma autorização prévia

Contacte o Serviço de Apoio ao Cliente através do número de telefone 707 200 710. Pode também utilizar a rede móvel através dos números de telefone 91 480 6688, 93 351 0838, 96 382 8318 ou a rede fixa através do 217 912 860 e 226 052 809. Ser-lhe-á pedido que 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. Sempre que a autorização esteja relacionada com uma situação de acidente, o pedido deve vir acompanhado do impresso "Participação de Sinistro".

Envie-nos o pedido de autorização por:

E-Mail: *cliente@seguroscontinente.pt*

Fax: 21 799 19 22 (No estrangeiro, coloque o prefixo +351)

Morada: Remessa Livre nº 5049, E.C. Sete Rios, 1081-962 Lisboa
(portos de correio gratuitos)

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.

Como são feitos os reembolsos das despesas efectuadas fora da Rede Médica

Se optar por utilizar serviços de saúde fora da Rede Médica pode ser reembolsado de parte das despesas realizadas. Consulte as Condições Particulares do seu Seguro para saber os reembolsos a que tem direito.

Aceda a www.seguroscontinente.pt, imprima e preencha o impresso “Reembolso Despesas Médicas”, junte os recibos originais das despesas médicas e envie, por correio para Multicare - Seguros de Saúde, S.A., EC Campo de Ourique, Apartado 24213, 1251-997 Lisboa.

Quando o seu pedido de reembolso tiver sido aprovado, receberá o pagamento por transferência bancária.

Documentos a apresentar

Consultas

Recibo(s) original(ais) com nome e especialidade do médico, número de contribuinte e morada.

Exames auxiliares de diagnóstico (Rx, análises, etc.)

Recibo(s) original(ais) com nome e especialidade do médico, número de contribuinte e morada; original da prescrição médica.

Tratamentos

Recibo(s) original(ais) com nome e especialidade do médico, número de contribuinte e morada; original da prescrição médica; relatório clínico com o diagnóstico, início e evolução da situação clínica e prognóstico.

Internamento

Recibo(s) original(ais) da despesa de internamento acompanhado(s) de fatura detalhada e, em caso de:

- Doença: relatório clínico com o diagnóstico, início e evolução da situação clínica e prognóstico
- Acidente: relatório clínico e participação de acidente, cujo impresso deverá pedir ao Serviço de Apoio ao Cliente
- Parto: relatório clínico detalhado; recibo original dos honorários médicos acompanhados de informação acerca dos atos médicos realizados, conforme o Código Nomenclatura e Valor Relativo do Ato Médico (CNVRAM)

Estomatologia

Recibo original acompanhado duma ficha de tratamento que indique os tratamentos efetuados, bem como os dentes tratados.

Esta ficha deve ser previamente obtida em www.seguroscontinente.pt, ou através do Serviço de Apoio ao Cliente, e preenchida pelo médico.

Contactos

Para qualquer assunto relacionado com o seu Seguro de Saúde pode contactar o Serviço de Apoio ao Cliente através do número de telefone 707 200 710.

Pode também utilizar a rede móvel através dos números de telefone 91 480 6688, 93 351 0838, 96 382 8318 ou a rede fixa através do 217 912 860 e 226 052 809.

Horário de atendimento:

Todos os dias úteis das 9h às 22h.

Serviços de Assistência:

24h por dia.

By
 **MULTICARE**


COM TODA A CONFIANÇA