MULTICARE
FIDELIDADE

GUIA DO **BENEFICIÁRIO**

MEO
cuidados saúde

+ Bem-vindo à MULTICARE - MEO Cuidados de Saúde

Este documento procura apoiar os beneficiários Multicare - MEO Cuidados de Saúde na gestão e utilização do seu Plano de Saúde.

A leitura deste Guia não dispensa a consulta da informação pré-contratual e contratual legalmente exigida, nomeadamente sobre o âmbito, limites e exclusões das coberturas indicadas.

Para consultar todas as informações úteis sobre o seu Plano de Saúde e pesquisar nas Redes Médicas e nas Redes Complementares, aceda ao site www.meocuidadossaude.pt.

MULTICARE
FIDELIDADE

MEO
cuidados saúde

ÍNDICE

1. DEFINIÇÃO DE CONCEITOS CHAVE 04
2. CONDIÇÕES DO SEU SEGURO DE SAÚDE 04
3. COBERTURAS E EXCLUSÕES DO SEU SEGURO DE SAÚDE 05
4. QUANDO PODE COMEÇAR A USAR O SEU SEGURO DE SAÚDE 05
5. COMO ALTERAR DADOS PESSOAIS NO SEU SEGURO DE SAÚDE? 06
6. O QUE TEM DE PAGAR QUANDO UTILIZA O SEU SEGURO DE SAÚDE 06
7. REDES MÉDICAS 07
8. REDES COMPLEMENTARES 08
9. POSTOS MULTICARE 09
10. O QUE FAZER EM CASO DE URGÊNCIA 10
11. MEDICINA ONLINE 10
12. SERVIÇO MÉDICO AO DOMICÍLIO 17
13. SERVIÇO DE APOIO ONCOLÓGICO 17
14. REGIME DE REEMBOLSO 18
15. ÁREA RESERVADA DE CLIENTE MYFIDELIDADE 19
16. POSTOS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL DO MEO CUIDADOS DE SAÚDE 19
17. CONTACTOS ÚTEIS 20

1/ DEFINIÇÃO DE **CONCEITOS CHAVE**

Nas condições dos Planos de Saúde Multicare - MEO Cuidados de Saúde, disponíveis no site MEO Cuidados de Saúde, existem conceitos chave. Para melhor compreensão das condições do seu Plano de Saúde, definimos aqui alguns desses conceitos:

TOMADOR DO SEGURO
MEO - Associação de Cuidados de Saúde

GESTORA OPERACIONAL DOS PLANOS DE SAÚDE
Multicare

PLANOS DE SAÚDE
Entende-se por "Plano de Saúde" o benefício facultado às pessoas seguras que nele se encontram inscritas e cujo regime e condições aplicáveis, a todos os níveis, se encontra definido num conjunto de regras e procedimentos operativos da responsabilidade da sua entidade gestora.

Os Planos de Saúde atualmente existentes são os seguintes:
- Clássico
- Corporativo II
- Corporativo I

BENEFICIÁRIOS
São considerados beneficiários dos Planos de Saúde todas as pessoas seguras que reúnam as condições de adesão neles previstas e se encontrem com plenos direitos para a sua adequada utilização.
As condições de adesão, e manutenção, de inscrições nos Planos de Saúde deve ser consultada no regulamento do respetivo Plano em **www.meocuidadossaude.pt**.

2/ **CONDIÇÕES** DO SEU SEGURO DE SAÚDE

Os Planos de Saúde destinam-se a todos os "trabalhadores" das Empresas clientes do MEO Cuidados de Saúde e respetivos familiares, existindo condições específicas mediante o Plano.

Para conhecer em detalhe as condições de adesão para novos beneficiários, migrações de Planos, consulte em meosaude.pt mais detalhe, nomeadamente:
- Condições de adesão para novos beneficiários
- Condições para migrações entre Planos Corporativos
- Períodos de carência
- Quotizações
- Coberturas e Exclusões
- Comparticipações, Franquias e Copagamentos

Em caso de dúvida, contacte o **Atendimento a Beneficiários** através do 213 11 66 01 (chamada para a rede fixa nacional) ou do email **atendimento.meosaude@meo.pt.**

3/ COBERTURAS E EXCLUSÕES DO SEU SEGURO DE SAÚDE

Pode obter informação detalhada sobre o seu Plano de Saúde, incluindo **coberturas, tabelas de comparticipação e regras e condicionalismos**, através do site do MEO Cuidados de Saúde, em **www.meocuidadossaude.pt.** Em caso de dúvida, contacte o **Atendimento a Beneficiários** através do 213 11 66 01 (chamada para a rede fixa nacional) ou do email atendimentomeosaude@multicare.pt.

É tão importante saber o que está coberto pelo seu Plano de Saúde, como saber o que não está. Para um melhor esclarecimento sobre as situações não cobertas, recomendamos a leitura atenta das cláusulas do seu Plano de Saúde relativas a **Exclusões**, disponíveis em www.meocuidadossaude.pt.

As Exclusões genéricas variam por Plano de Saúde, sendo que algumas aplicam-se a todos os Planos de Saúde:

- Assistência decorrente de acidentes de trabalho, de acidentes de viação ou outros
- Despesas de consultas, exames e tratamentos prestados ou prescritos pelo SNS
- Tratamento ou cirurgias de estética, exceto se forem decorrentes de doença abrangida pelo Plano de Saúde

4/ QUANDO PODE COMEÇAR A USAR O SEU SEGURO DE SAÚDE

A inclusão de beneficiários nos Planos de Saúde é comunicada pelo MEO Cuidados de Saúde à Multicare e **tem efeito a partir da data indicada no pedido ou, na sua falta, da data da receção do mesmo.**
A inclusão de beneficiários gera a emissão de **cartões Multicare - MEO Cuidados de Saúde**, que são enviados para as moradas indicadas no prazo de 15 dias úteis. Caso um novo beneficiário necessite de utilizar o Seguro de Saúde antes de receber o cartão, pode fazê-lo 5 dias úteis após a confirmação da inclusão, bastando solicitar um código de autorização sem cartão, através da Área Reservada de Cliente MyFidelidade ou através do Atendimento a Beneficiários.

NOTA: Todas as inclusões e exclusões devem ser solicitadas e escrito aos serviços do MEO Cuidados de Saúde, preferencialmente através do email **atendimento.meosaude@meo.pt.**

5/ COMO ALTERAR DADOS PESSOAIS NO SEU SEGURO DE SAÚDE

O novo **Regulamento Geral sobre Proteção de Dados** ("RGPD"), aplicável desde 25 de maio de 2018, estabelece novas regras relativas à proteção, tratamento e livre circulação dos dados pessoais das pessoas singulares.

Por conseguinte, para alterar qualquer dado pessoal, nomeadamente IBAN, NIF ou contactos telefónicos, de email e morada, deverá efetuar o pedido por escrito, preferencialmente por email para atendimento.meosaude@meo.pt. Os pedidos de alteração de dados pessoais deverão ser acompanhados pelo formulário de "Alteração de Dados Pessoais" disponível nos "Documentos Úteis" do site **www.meocuidadossaude.pt**, devidamente preenchido e assinado.

Poderá, ainda, aceder à sua Área Reservada MEO Saúde em www.meocuidadossaude.pt, comodamente, 24 horas, por dia, 365 dias por ano, para:

- Atualizar o seu NIF ou de algum elemento do seu agregado
- Atualizar os seus contactos (caso não esteja no ativo)

IMPORTANTE: Todas as inclusões, exclusões e alterações de dados pessoais só podem ser feitas por indicação do MEO Cuidados de Saúde aos Serviços da Multicare, pelo que deve encaminhar o seu pedido por intermédio do MEO Cuidados de Saúde.

6/ O QUE TEM DE PAGAR QUANDO UTILIZA O SEU SEGURO DE SAÚDE

O que tem que pagar quando utilizar o seu Plano de Saúde depende das condições do mesmo e do regime de prestação de cuidados de saúde aplicável.

Os Planos de Saúde funcionam em 3 regimes distintos:

- **Prestação na Rede:** nos Centros Clínicos do MEO Cuidados de Saúde e na Rede Multicare - MEO Cuidados de Saúde
- **Reembolso:** em entidades que integram a Rede Multicare e em entidades sem acordo
- **Acesso à Rede:** em entidades que integram (Rede Complementar de Terapêuticas Não Convencionais).

REGIME DE PRESTAÇÃO NA REDE

Caso recorra aos **Centros Clínicos MEO Cuidados de Saúde** ou à **Rede Multicare - MEO Cuidados de Saúde**, beneficiará do Regime de Prestação na Rede e **pagará ao prestador apenas a sua parte da despesa (copagamento e/ou franquia). A Multicare pagará, diretamente ao prestador, o valor remanescente.**

A Prestação na Rede está sujeita a critérios de utilização, incluindo a autorização para atos e procedimentos, de acordo com o definido nas Regras e Condicionalismos do seu Plano de Saúde.

Para conhecer em detalhe as Regras e Condicionalismo, consulte o site **www.meocuidadossaude.pt**. Em caso de dúvida, contacte a linha de **Atendimento a Beneficiários**: 213 11 66 01 (chamada para a rede fixa nacional) – opção "condicionalismos, utilização da rede e comparticipações" ou envie um email para **atendimentomeosaude@multicare.pt**.

NOTA: Nos atos realizados nos Centros Clínicos do MEO Cuidados de Saúde, o valor do copagamento é descontado na sua conta corrente e discriminado em Aviso de Pagamento. Os copagamentos a crédito no Plano de Saúde Clássico mantêm o regime em vigor.

REGIME DE REEMBOLSO

Os Planos de Saúde Multicare - MEO Cuidados de Saúde permitem o reembolso de algumas despesas efetuadas **fora dos Centros Clínicos MEO Cuidados de Saúde** ou **fora da Rede Multicare - MEO Cuidados de Saúde.** Consulte as condições do seu Plano de Saúde para conhecer em detalhe as despesas elegíveis para reembolso.

No Regime de Reembolso, as **despesas são pagas na totalidade por si e posteriormente reembolsadas pela Multicare,** de acordo com as regras do seu Plano de Saúde.

REGIME DE ACESSO À REDE

Na **Rede Complementar de Terapêuticas Não Convencionais,** beneficiará do Regime de Acesso à Rede, **suportando a totalidade da despesa e usufruindo de preços vantajosos (preços convencionados).** Para tal, basta apresentar o seu cartão Multicare - MEO Cuidados de Saúde e um documento de identificação com fotografia.

7/ REDES MÉDICAS

CENTROS CLÍNICOS MEO CUIDADOS DE SAÚDE

Os Centros Clínicos MEO Cuidados de Saúde disponibilizam o acesso a cuidados de saúde especializados, com custos reduzidos e possibilidade de pagamento posterior através da sua conta corrente e conforme discriminado no Aviso de Pagamento mensal.

Os serviços disponíveis variam por Centro Clínico, incluindo:

- Consultas de Clínica Geral e de Especialidade
- Meios auxiliares de diagnóstico
- Pequenas cirurgias em ambulatório
- Enfermagem
- Análises clínicas

Os Centros Clínicos distribuem-se por 8 cidades:

- Braga
- Castelo Branco
- Coimbra
- Faro
- Funchal
- Lisboa
- Ponta Delgada
- Porto

O MEO Cuidados de Saúde disponibiliza ainda serviços especializados nos seus **Núcleos de Estomatologia** em Lisboa e no Porto e no seu **Núcleo de Oftalmologia** em Lisboa.

Para **marcação de consultas** pode comodamente utilizar a **Área Reservada de Centros Clínicos (através do site MEO Cuidados de Saúde)**, acedendo diretamente à agenda do seu médico no menu "Marcação de Consultas".

Para consultas com tratamentos e outros atos, agende através de um dos seguintes canais:

- Atendimento a Beneficiários 213 11 66 01 (chamada para a rede fixa nacional)
- Atendimento presencial dos Centros Clínicos do MEO Cuidados de Saúde

REDE MULTICARE - MEO CUIDADOS DE SAÚDE E REDE MULTICARE

Para realizar consultas ou exames na Rede Multicare - MEO Cuidados de Saúde, pesquise em **www.meosaude.pt** para **consultar os prestadores que fazem parte da Rede Multicare - MEO Cuidados de Saúde.**

Em complemento (e em regime de reembolso), pode optar pela Rede Multicare e escolher o prestador da sua preferência após preferência em multicare.pt.
A Rede Multicare - MEO Cuidados de Saúde e a Rede Multicare são constituídas por profissionais qualificados distribuídos por todo o território nacional.

Em seguida, contacte diretamente o prestador e agende o ato médico.

Há um conjunto de atos médicos (internamentos e algumas consultas e exames) que carecem de autorização prévia pela Multicare. Veja como proceder nestes casos, na seção seguinte "COMO UTILIZAR AS REDES MÉDICAS" em "ATOS CONDICIONADOS A AUTORIZAÇÃO PRÉVIA".

Verifique também se o ato que pretende não recai em nenhuma exclusão do Plano de Saúde.

08/ REDES COMPLEMENTARES

REDE MULTICARE - MEO CUIDADOS DE SAÚDE E REDE MULTICARE

Esta Rede inclui:

Acupuntura | Fitoterapia | Homeopatia | Naturopatia | Osteopatia | Quiroprática | Medicina Tradicional Chinesa

Mesmo que as Terapêuticas não Convencionais não estejam incluídas no seu Plano de Saúde, poderá usufruir de preços vantajosos (preços convencionados) na Rede de Terapêuticas Não Convencionais da Multicare.

Para pesquisar os prestadores desta rede, aceda a **www.multicare.pt**, selecione Prestadores na página inicial, clique em Pesquisa de Prestadores e, em seguida, em Rede de Cuidado e Bem-Estar e selecione a opção **Terapêuticas não Convencionais.**

REDE DE CUIDADO E BEM-ESTAR

Na Rede de Cuidado e Bem-Estar beneficiará de descontos na aquisição e/ou utilização de serviços ligados ao bem-estar e saúde que complementam o seu Plano de Saúde.

Os Serviços disponíveis nesta Rede incluem:

Apoio Domiciliário

Equipamento de exercício físico e prevenção

Produtos Óticos

Serviços e produtos para a beleza

Termalismo e lazer

Audiologia

Health clubs

Serviços e produtos para a beleza

Psicologia

Nutrição

Terapia da fala

09/ POSTOS MULTICARE

Nos Postos Multicare, os beneficiários podem:

- Tratar de questões relacionadas com autorizações e pedidos de reembolso
- Pedir esclarecimentos sobre o seu Plano de Saúde
- Solicitar um código sem cartão

Os Postos Multicare estão localizados nas grandes unidades privadas de saúde:

LISBOA

- CUF Tejo
- Hospital da Luz Lisboa

10/ O QUE FAZER EM CASO DE URGÊNCIA

Em situação de urgência, consulte o site **www.meocuidadossaude.pt** ou contacte o **Atendimento a Beneficiários** para identificar o Hospital ou Clínica da Rede Médica mais próximo de si.

Caso pertença à Rede Médica Multicare - MEO Cuidados de Saúde, o Hospital ou Clínica contacta diretamente os serviços da Multicare para obter a respetiva autorização.

Não é necessário obter uma autorização prévia para um internamento de urgência.

11/ MEDICINA ONLINE

A cobertura de Medicina Online dá-lhe acesso a consultas de Medicina Geral e Familiar 24h/7 dias, ao Médico Assistente Online, a consultas de especialidade, ao Avaliador de Sintomas e a serviços de Saúde Mental e de Promoção de Vida Saudável.

1. CONSULTA MÉDICA POR TELEFONE OU VIDEOCHAMADA

A) POR TELEFONE

Acesso a uma consulta de imediato por telefone, 24h por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. Basta ligar o (+351) **210 440 440*** e tem um médico disponível a qualquer hora, para lhe dar todo o apoio nas suas questões de saúde. Para uma melhor avaliação, poderá partilhar exames, relatórios e outros documentos com o médico. No âmbito da consulta telefónica, o médico poderá prescrever medicamentos ou exames, se considerado necessário. As receitas médicas serão enviadas por SMS ou email e o guia de tratamento será enviado para o email que indicar. A prescrição de exames será enviada por email. Caso o médico considere necessária uma ida à urgência, ou a uma consulta médica presencial, recomendará a unidade com Serviço de Atendimento Permanente mais próxima. Se o seu estado de saúde o justificar, o médico poderá enviar um Médico ao Domicílio.

B) POR VIDEOCHAMADA

Com esta funcionalidade pode realizar uma vídeoconsulta em qualquer lugar.
As videoconsultas podem ser agendadas para nos **dias úteis entre as 9h e as 21h**.

*Chamada para a rede fixa nacional.

APP MYMULTICARE

Com a App MyMulticare tem acesso às videoconsultas da Medicina Online onde pode consultar um médico de Medicina Geral e Familiar ou um Pediatra. Instale a App, registe-se e agende a sua consulta, quando necessitar. É fácil!

MYMULTICARE

Descarregar na App Store

DISPONÍVEL NO Google Play

2. MÉDICO ASSISTENTE ONLINE

Um especialista em Medicina Geral e Familiar que conhece e acompanha a sua história clínica para um acompanhamento personalizado ao longo do tempo, e está disponível para o ajudar, **nos dias úteis, das 9h às 19h, por telefone ou videoconsulta,** mediante agendamento prévio.

Basta ligar para o (+351) **210 440 440*** ou em multicare.pt, e na Medicina Online, aceder em Saiba Mais e preencher o formulário respetivo para o agendamento da sua consulta.

3. CONSULTAS DE ESPECIALIDADE

Basta ligar para o (+351) **210 440 440***, ou em multicare.pt, e na Medicina Online, aceder em Saiba Mais e preencher o formulário respetivo para o agendamento da sua consulta.

Consultas disponíveis nos **dias úteis, das 9h às 19h** (exceto Pediatria, disponível das 9h às 21h), mediante agendamento e com triagem médica inicial.

Poderá enviar ao médico relatórios clínicos, exames/análises e/ou imagens para uma melhor avaliação da sua situação clínica. Se necessário, o medico poderá enviar-lhe, por SMS ou email, a prescrição de medicamentos ou exames. Nem todas as situações são passiveis de ser diagnosticadas e tratadas por telemedicina. Em caso de indicação clínica, será feito o encaminhamento para uma consulta presencial.

A) PEDIATRIA

A Medicina Online disponibiliza-lhe uma equipa de médicos Pediatras, por telefone, nos dias úteis, das 9h às 21h, e sábados das 9h às 14h, para responder a questões relacionadas com a saúde dos seus filhos. Este serviço está também disponível por videoconsulta, na App MyMulticare. Basta apenas, no momento da marcação, referir no "Motivo da Consulta" que necessita de aconselhamento médico, relativamente a uma criança e, será atendido por um Pediatra.

Em situações agudas, fora do horário de atendimento das consultas de Pediatria, ligue para o (+351) **210 440 440***, e tenha uma consulta com um médico de Medicina Geral e Familiar por telefone.

*Chamada para a rede fixa nacional.

B) DERMATOLOGIA

A pele é o maior órgão do corpo humano e, como tal, pode sofrer alterações de forma habitual. Os problemas de pele devem ser identificados o mais precocemente possível e avaliados de forma rápida e eficaz, para evitar a sua progressão e o aparecimento de complicações. A Medicina Online coloca assim à sua disposição uma equipa médica dedicada, com médicos Dermatologistas, para o ajudar a resolver os seus problemas de pele. Através deste serviço, pode enviar fotografias das alterações de pele que o preocupam para que, de forma cómoda e rápida, possa ter uma avaliação dermatológica direcionada ao alívio dos seus sintomas. Aconselhamos a avaliação, em consulta presencial por um dermatologista, de qualquer lesão pigmentada tipo sinais/nevus.

C) IMUNOALERGOLOGIA

A cobertura de Medicina Online disponibiliza a Consulta de Imunoalergologia para o ajudar a diagnosticar, tratar ou prevenir/controlar doenças alérgicas. A equipa médica da Medicina Online poderá dar-lhe apoio em situações como rinite alérgica, asma, urticária, dermatite atópica, dermatite de contacto, conjuntivite alérgica, alergias cutâneas ou ocupacionais, suspeita de alergia a fármacos, alimentos e/ou veneno de inseto.

D) GINECOLOGIA

A Especialidade de Ginecologia e Obstetrícia dedica-se à prevenção, diagnóstico e tratamento das doenças do aparelho reprodutor feminino, bem como ao acompanhamento da gestação, do parto e do pós-parto (Obstetrícia). A equipa médica da Medicina Online poderá dar-lhe apoio em situações relacionadas com irregularidades menstruais, planeamento familiar, infertilidade, gravidez, sexualidade feminina, infeções vaginais, patologia da mama, menopausa, síndrome de tensão pré-menstrual.

E) ENDOCRINOLOGIA

A Especialidade de Endocrinologia dedica-se ao rastreio, tratamento e acompanhamento das doenças que afetam as glândulas endócrinas. É função destas glândulas produzir hormonas que controlam e regulam as mais diversas funções do nosso organismo, como a glicémia (nível de açúcar no sangue), a pressão arterial e o apetite. Alterações nesta regulação podem levar ao aparecimento de patologias. A equipa médica da Medicina Online poderá dar-lhe apoio em algumas dessas patologias, incluindo a diabetes, alterações da tiroide, a obesidade, questões relacionadas com a puberdade, alterações de crescimento, hirsutismo (excesso de pelos em mulheres) e outras perturbações hormonais diversas. Existe também a possibilidade de encaminhamento para a equipa de Nutrição da Medicina Online.

F) ORTOPEDIA

A Especialidade de Ortopedia dedica-se a questões relacionadas com o aparelho locomotor, patologias dos ossos, músculos, ligamentos e articulações. A equipa médica da Medicina Online poderá dar-lhe apoio em situações relacionadas com dores de pescoço e costas, entorses e tendinites, problemas de joelho, traumatismos de ombro e cotovelo, contusões no punho e prevenção de lesões.

*Chamada para a rede fixa nacional.

G) UROLOGIA

A Especialidade de Urologia dedica-se a questões relacionadas com o aparelho urinário masculino e feminino e com o aparelho reprodutor masculino. As patologias associadas têm uma incidência elevada e são causa de grande desconforto. A equipa médica da Medicina Online poderá dar-lhe apoio em situações relacionadas com infeções urinárias recorrentes, prostatites, cistites, bexiga hiperativa e cálculos/pedras renais ou das vias urinárias. Poderá também ajudá-lo em situações como a disfunção eréctil, a hiperplasia benigna da próstata, e atuar na prevenção de situações do foro oncológico, como o cancro da próstata.

H) OFTALMOLOGIA

A Especialidade de Oftalmologia dedica-se à manutenção da saúde da visão e a diagnosticar, tratar e acompanhar as diferentes condições clínicas que podem afetar a visão. A equipa médica da Medicina Online poderá dar-lhe apoio em situações relacionadas com patologias agudas do olho e da pálpebra como conjuntivites (uma das principais causas de olho vermelho) e olho seco. Poderá também esclarecer as suas dúvidas sobre cataratas, glaucoma ou outras doenças oftalmológicas, e receber o aconselhamento devido antes e após cirurgias que possa vir a realizar neste âmbito.

I) GASTRENTEROLOGIA

A Gastrenterologia é a especialidade médica que se dedica ao estudo das doenças do aparelho digestivo, nomeadamente dos órgãos do tubo digestivo - Esófago, Estômago, Intestino Delgado, Cólon e Reto e dos órgãos e glândulas anexas – Fígado, Vesícula, Vias Biliares e Pâncreas. As queixas relacionadas com o tubo digestivo são muito comuns, sendo uma das causas mais frequentes de automedicação não prescrita. A equipa de Gastroenterologistas da Medicina Online poderá dar-lhe apoio, em situações de sintomatologia ligeira que consistam em dores de estômago, náuseas ou vómitos persistentes, refluxo/azia, flatulência, obstipação, diarreia, síndrome do intestino irritável, doença de Crohn, colite ulcerosa, doença celíaca e patologia hemorroidária e doenças do fígado e do pâncreas.

J) CARDIOLOGIA

A Especialidade de Cardiologia dedica-se à prevenção, diagnóstico e tratamento de doenças relacionadas com o coração e os vasos sanguíneos. A equipa médica da Medicina Online pode ajudá-lo em situações relacionadas com a hipertensão arterial, insuficiência cardíaca, colesterol elevado, doenças coronárias, entre outras questões. Poderá também obter aconselhamento sobre medidas a adotar para ter um estilo de vida que promova a saúde do coração.

L) CONSULTA DO VIAJANTE

Na Consulta do Viajante poderá esclarecer as suas questões sobre os cuidados necessários a ter antes, durante e depois da sua próxima viagem. Poderá enviar o itinerário da sua viagem, o seu boletim de vacinas e informação clínica relevante, e a equipa médica da Medicina Online assegurará um aconselhamento médico personalizado dos cuidados recomendados. Após a consulta, ser-lhe-á enviada por email, uma síntese do aconselhamento personalizado e, se necessário, a prescrição de vacinas e da medicação recomendada. Durante a viagem, a equipa médica continuará à sua disposição 24h por dia, por telefone ou email, para aconselhamento e clarificação de eventuais questões de saúde. Caso necessite de cuidados médicos durante a viagem, os médicos irão ajudá-lo a perceber qual a sua situação clínica (e o diagnóstico) e esclarecê-lo sobre o tratamento recomendado pela equipa médica no local (incluindo tratamentos, medicamentos e atos médicos).

*Chamada para a rede fixa nacional.

4. PSICOLOGIA E SAÚDE MENTAL

Conte com um conjunto de serviços prestados por uma equipa de Psicólogos, nos dias úteis, das 9h às 19h, mediante agendamento. Sempre que possível será acompanhado pelo mesmo psicólogo para garantir a continuidade no apoio prestado. Em caso de indicação clínica, será feito o encaminhamento para um acompanhamento presencial.

Basta ligar para o (+351) **210 440 440*** ou em multicare.pt, e na Medicina Online, aceder em Saiba Mais e preencher o formulário respetivo para o agendamento da sua consulta.

A) CONSULTA DE PSICOLOGIA

Um Psicólogo avaliará as suas necessidades específicas e irá propor e definir em conjunto consigo estratégias para lidar com aquelas situações que o preocupam ou provocam alterações emocionais. Falar com um profissional poderá ajudá-lo a olhar para a sua vida, para as suas motivações e hábitos e para a forma como se sente e se relaciona com os outros nos diferentes contextos do seu dia-a-dia.

B) PROGRAMA DE GESTÃO DE STRESS E ANSIEDADE

O programa de Gestão de Stress e Ansiedade da Medicina Online disponibiliza-lhe um acompanhamento personalizado durante 6 a 8 sessões com o objetivo de definir estratégias que o ajudem a gerir melhor emoções, a controlar e reduzir o seu nível de ansiedade e stress perante diferentes situações da vida. Com este programa, poderá adquirir estratégias que o ajudarão a controlar e reduzir o seu nível de ansiedade e stress perante diferentes situações da vida. Um psicólogo estará ao seu dispor para avaliar o seu nível de stress e acompanhar o seu caso de forma individualizada e confidencial. Irá assegurar-se que compreende as ferramentas e técnicas disponibilizadas para gerir estas emoções e que consegue pôr em prática as que melhor resultam para si.

C) PROGRAMA DORMIR MELHOR

O programa Dormir Melhor disponibiliza-lhe um acompanhamento personalizado durante 4 a 6 sessões com o objetivo de criar técnicas que melhorem a qualidade do seu sono. A equipa de Psicólogos da Medicina Online irá apoiá-lo na definição de novas rotinas que proporcionem uma boa higiene do sono e na aprendizagem de técnicas de relaxamento para que tenha um sono mais descansado e regenerador.

D) CONSULTA DE PARENTALIDADE

O exercício da parentalidade é um processo de aprendizagem e de autoconhecimento que se desenvolve na relação diária e que irá permitir um fortalecimento das ligações familiares. A consulta de parentalidade tem como objetivo tornar este processo mais consciente e explorar estratégias que facilitem a função parental através do reconhecimento das necessidades e perceções de cada elemento da família. A equipa de Psicólogos da Medicina Online está disponível para ajudá-lo a esclarecer as suas questões, apoiá-lo na resolução de conflitos ou a prepará-lo para situações de mudança significativa na vida da criança.

5. AVALIADOR DE SINTOMAS

Bastar aceder a multicare.pt, em Medicina Online, e tem à sua disposição um sistema de avaliação que lhe permite identificar as possíveis causas associadas aos seus sintomas. É rápido e simples - só tem de responder a um conjunto de perguntas médicas, que variam em função da informação que for disponibilizando. Ao finalizar a avaliação, terá acesso aos resultados com a informação das possíveis patologias associadas aos seus sintomas. A informação facilitada através desta ferramenta, não tem como objetivo realizar um diagnóstico clínico e não visa substituir a avaliação e apoio de um profissional de saúde. Por essa razão, tem à sua disposição, 24h por dia, 7 dias por semana, o apoio de uma equipa médica para uma consulta por telefone.

6. SEGUNDA OPINIÃO

O serviço de Segunda Opinião irá ajudá-lo a entender melhor o seu diagnóstico e as opções de tratamento. É analisado o diagnóstico e o tratamento, identificando as alternativas e é dada uma Segunda Opinião sobre o seu caso, recorrendo a especialistas nacionais e internacionais. Durante todo o processo será acompanhado por um Médico que o vai ajudar a rever o seu historial clínico e que determinará, caso necessário, a realização de novos exames complementares, que permitam a elaboração de um relatório final circunstanciado. Pode efetuar o pedido através de multicare.pt, e em Medicina Online, aceda ao formulário em Saiba Mais, preencha e anexe os relatórios pertinentes ao seu caso. Um médico entrará em contacto consigo para lhe explicar todo o processo.

7. SERVIÇOS DE APOIO ONCOLÓGICO

A) NUTRIÇÃO ONCOLÓGICA

A Medicina Online disponibiliza-lhe uma equipa de Nutricionistas com experiência na doença oncológica, que desenvolverá, sempre que possível, um plano personalizado e adequado às suas necessidades, partilhando também sugestões de refeições variadas. Sempre que possível, o acompanhamento será feito pelo(a) mesmo(a) Nutricionista. A alimentação é essencial para potenciar o seu bem-estar ao longo dos tratamentos, mantendo a sua força e energia e mitigando os efeitos secundários da terapêutica.

B) PSICO-ONCOLOGIA

A Medicina Online disponibiliza-lhe uma equipa dedicada de Psicólogos que estará próxima de si, e da sua família, para que nunca se sinta sozinho ao longo de todas as fases da doença. Sempre que possível será seguido pelo mesmo profissional de saúde para garantir a continuidade no acompanhamento. O seu bem-estar emocional é importante para conseguir encarar esta fase da melhor forma possível, alcançar melhores resultados nos tratamentos e poder viver o dia-a-dia com qualidade de vida.

8. PROMOÇÃO DE VIDA SAUDÁVEL

A) ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL

Com o serviço de Orientação Nutricional esclareça as questões relacionadas com a sua alimentação ou dos seus filhos. Os Nutricionistas da Medicina Online irão apoiá-lo em temas relacionados com hábitos alimentares, alimentação saudável, perda de peso, intolerâncias e alergias alimentares, alimentação adequada a patologias específicas (colesterol elevado, hipertensão, diabetes, etc...). Poderá partilhar com o Nutricionista os resultados de análises ou exames que tenha. Se necessário, será definido um plano alimentar personalizado e adequado às suas necessidades e/ou objetivos.

B) PROGRAMA PÕE-TE EM FORMA

O Põe-te em Forma é um programa com uma duração entre 4 e 8 semanas que propõe uma perda de peso progressiva, saudável (entre 0,5 – 1 kg por semana) e sustentável, evitando assim os resultados das dietas iô-iô. Desenvolvido por Nutricionistas, o Põe-te em Forma baseia-se numa dieta hipocalórica e equilibrada combinada com exercício físico.

Destina-se a quem:
- Procura sentir-se bem e deseja melhorar a sua forma física;
- Quer perder algum peso, mas não sabe como fazê-lo;
- Faz desporto, mas não consegue emagrecer;
- Já fez outras dietas, mas recuperou rapidamente o peso perdido;
- Quer seguir uma dieta que não ponha em risco a sua saúde.

C) TESTE DE HÁBITOS SAUDÁVEIS

O Teste de Hábitos Saudáveis foi desenhado por uma equipa médica especializada em prevenção para lhe dar informação sobre o seu risco cardiovascular e o seu estado de saúde em geral. Receberá um plano personalizado e recomendações específicas para melhorar o seu estilo de vida. Adicionalmente, a equipa da Medicina Online estará disponível, para esclarecer todas as suas questões.

D) CESSAÇÃO TABÁGICA

O programa de Cessação Tabágica da Medicina Online tem a duração de 12 meses, é personalizado em função do seu grau de dependência da nicotina e inclui o acompanhamento por uma Equipa Multidisciplinar:
- Psicólogo, que definirá o seu plano para deixar de fumar e irá acompanhá-lo ao longo de todo o programa, coordenando as consultas com os restantes profissionais de saúde;
- Médico de Medicina Geral e Familiar, que estará disponível sempre que necessário, podendo prescrever medicação antitabágica e garantindo o respetivo ajustamento ao longo do programa;
- Nutricionista, que o ajudará a definir um plano alimentar que previna o aumento de peso.

Ao longo dos 12 meses, será realizado um acompanhamento próximo do Psicólogo por telefone, que estará igualmente ao seu dispor para esclarecer qualquer questão que surja ao longo do programa. O Programa tem tido taxas de sucesso equiparáveis aos métodos mais eficazes de cessação tabágica.

9. ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Em complemento à cobertura Medicina Online, o serviço de Entrega de Medicamentos está disponível **24h por dia, 365 dias por ano**. Apenas tem que solicitar os medicamentos a uma farmácia que esteja aberta no horário pretendido. Os medicamentos serão entregues na morada indicada, sem custo de entrega, no período máximo de 2 horas após a respetiva disponibilidade para recolha, na farmácia por si selecionada.

O serviço está disponível em todo o território nacional e é possível juntar ao pedido de medicamentos artigos de parafarmácia, desde que disponíveis na farmácia. Alguns medicamentos estão excluídos deste serviço por necessitarem de cadeia de frio (ex. insulinas, vacinas), por serem estupefacientes/psicotrópicos/opioides, (ex. tramadol, morfina, buprenorfina), ou por apenas poderem ser dispensados presencialmente.

Para usufruir do serviço de entrega de medicamentos só tem que:

- Escolher uma farmácia perto de si, contactá-la e solicitar os seus medicamentos.
- Enviar a prescrição para a farmácia e efetuar o pagamento.
- Informar que será um estafeta a levantar os medicamentos e questionar a farmácia em que horário será possível fazê-lo. Confirmar a morada da farmácia.
- Contactar o Apoio ao Cliente 217 94 88 80 (chamada para a rede fixa nacional), e escolher a opção de Entrega de Medicamentos.
- Informar a morada da farmácia e a hora de levantamento e confirmar a morada onde devem ser entregues os medicamentos.

12/ SERVIÇO MÉDICO AO DOMICÍLIO

Se o seu Plano de Saúde incluir **Serviço Médico ao Domicílio**, pode solicitar o serviço de médico e enfermagem ao domicílio contactando o Atendimento a Beneficiários: 213 11 66 01 (chamada para a rede fixa nacional) - opção Serviço Médico ao Domicílio.

Este serviço encontra-se disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana.

13/ SERVIÇO DE APOIO ONCOLÓGICO

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

- Apoio para utilização do Plano
- Esclarecimento sobre a Redes Médicas
- Acompanhamento durante 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

Informação sobre os serviços de apoio oncológico prestados pela Medicina Online.
Para aceder a este serviço, envie um email para apoiooncologico@multicare.pt ou ligue para 213 70 12 02 (chamada para a rede fixa nacional).

14/ REGIME DE REEMBOLSO

Os pedidos de reembolso devem ser submetidos **num prazo de 30 dias** a contar da data de realização da despesa ou, se previamente comparticipados por outra entidade, após emissão de declaração de comparticipação.

O pedido de reembolso deverá ser submetido preferencialmente atraves da Área de Cliente MyFidelidade. Caso o faça por esta via, não necessita de enviar quaisquer documentos fisicos para a Multicare, basta apenas enviar cópia digital dos mesmos (ex. fotografia).
Em alternativa, poderá **enviar o pedido de reembolso para a morada da Multicare ou entregá-lo presencialmente num Centro Clínico MEO Cuidados de Saúde ou num Posto Multicare, cumprindo os seguintes passos:**

- Preencha o formulário Reembolso de Despesas Médicas, disponível nos Documentos Úteis do site www.meocuidadossaude.pt
- Junte o recibo original e a prescrição, caso se trate de um ato diferente de consulta, tal como exame médico, tratamento, medicamento ou outro.
- Juntar a informação clínica, como exames e relatórios (sendo que a Multicare pode solicitar esclarecimentos ou informação clínica relevante adicional).

Em despesas previamente comparticipadas deve juntar declarações das entidades que comparticiparam, indicando o valor pago.

O reembolso será realizado de acordo com as condições do seu Plano de Saúde.

IMPORTANTE: Deverá guardar cópia dos recibos para verificação posterior dos montantes reembolsados pela Multicare. Deverá, ainda, confirmar no portal e-fatura se todas as suas despesas de saúde se encontram registadas, para efeitos de dedução no IRS.

15/ ÁREA RESERVADA DE CLIENTE MYFIDELIDADE

ÁREA RESERVADA DE CLIENTE MYFIDELIDADE

Para tratar com total segurança, comodidade e rapidez dos assuntos relacionados com o seu Plano de Saúde, instale a App MyFidelidade, ou aceda ao portal em multicare.pt.

Na Área Reservada de Cliente MyFidelidade poderá:

- Acompanhar o estado dos pedidos de autorização
- Gerar um código sem cartão, caso precise de utilizar o Plano de Saúde e não tenha consigo o Cartão Multicare
- Pedir o reembolso de despesas de saúde e acompanhar o estado dos pedidos
- Consultar os atos médicos realizados
- Consultar as coberturas do seu Plano de Saúde e os capitais disponíveis
- Aceder à declaração para o IRS

Para consultar a Rede de Prestadores MEO Cuidados de Saúde - Multicare do seu Plano de Saúde aceda ao site do MEO Cuidados de Saúde.

Na Área Reservada de Cliente MyFidelidade poderá ainda encontrar informação sobre outros seguros que tenha subscrito na Fidelidade.

16/ POSTOS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL DO MEO CUIDADOS DE SAÚDE

Para questões relacionadas com:

- Marcação e desmarcação de consultas ou outros assuntos relacionados com os Centros Clínicos do MEO Cuidados de Saúde
- Esclarecimentos sobre adesões, quotas e regime de crédito

O MEO Cuidados de Saúde mantém disponíveis os seus atendimentos presenciais nos seguintes postos:

- Centro Clínico MEO Cuidados de Saúde de Lisboa
- Centro Clínico MEO Cuidados de Saúde do Porto
- Centro Clínico MEO Cuidados de Saúde de Coimbra
- Centro Clínico MEO Cuidados de Saúde de Castelo Branco
- Centro Clínico MEO Cuidados de Saúde de Braga
- Centro Clínico MEO Cuidados de Saúde de Faro
- Centro Clínico MEO Cuidados de Saúde de Ponta Delgada
- Centro Clínico MEO Cuidados de Saúde do Funchal

17/ CONTACTOS ÚTEIS

ATENDIMENTO A BENEFICIÁRIOS

- Tel.: 213 11 66 01 (chamada para a rede fixa nacional), dias úteis, das 9h às 18h

- Email: atendimentomeosaude@multicare.pt
(esclarecimentos sobre condicionalismos, utilização da rede, autorizações e comparticipações)

- Email: atendimento.meosaude@meo.pt
(esclarecimentos sobre adesões, quotas e regime de crédito)

ASSUNTOS RELACIONADOS COM CENTROS CLÍNICOS

Marcação e desmarcação de consultas e outros assuntos relacionados com os Centros Clínicos MEO Cuidados de Saúde:

- Portal do Beneficiário: **my.acs.pt/MeoSaude**
- Atendimento presencial nos **Centros Clínicos MEO Cuidados de Saúde**
- **Tel.:** 213 11 66 01 (chamada para a rede fixa nacional), nos dias úteis das 9h às 18h

multicare.pt

FIDELIDADE
SEGUROS DESDE 1808

Apoio ao Cliente
217 94 88 80*

* Chamada para a rede fixa nacional.

A informação constante deste folheto não dispensa a consulta da informação contratual legalmente exigida.

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

MAR 2025