



cuidados saúde

Faltas a consultas nos Planos de Saúde

A falta de comparência às consultas sem prévia desmarcação atempada, ou o não atendimento do telefone à hora marcada numa teleconsulta, inviabiliza a possibilidade de utilização do período da consulta por outro beneficiário ou que a mesma seja utilizada para uma situação de urgência.

Neste contexto, e conforme normas estabelecidas no regulamento do seu plano de saúde, a ausência dos beneficiários, sem prévia justificação, a qual deve ser efetuada no mínimo com 24h de antecedência, salvo casos de **força maior ocorridos nessas 24h devidamente justificados**, os beneficiários suportarão o valor de 5,00€ por cada ausência.

Neste âmbito, consideram-se as ausências a consultas presenciais realizadas nos Centros Clínicos e a teleconsultas realizadas pelos Centros Clínicos.

Recorda-se que a desmarcação de consultas deve ser efetuada mediante contacto telefónico ou através do portal **meosaude**, na área dos Centros Clínicos, em meocuidadossaude.pt, com a devida antecedência.

Para os beneficiários terem maior controle sobre as suas consultas e teleconsultas marcadas, o MEO Cuidados de Saúde implementou o envio de um SMS, 72h antes da consulta/teleconsulta, para alerta das consultas/teleconsultas agendadas. Garanta que possuiu os seus contactos atualizados.

A relevação, ou regularização, de faltas a consultas por ausência a uma consulta/teleconsulta ou desmarcação com prazo inferior a 24h, só é passível de justificação mediante a apresentação de um comprovativo fidedigno da necessidade urgente de se ausentar, e que só será aceite nas seguintes situações:

- I. Em caso de **doença impeditiva da presença e/ou incapacitante para a desmarcação prévia (em 24h)** da consulta/teleconsulta, mediante apresentação de declaração médica que ateste a sua incapacidade;
- II. Por motivos profissionais que alterem o curso normal laboral e imprevisto, apresentando justificação da chefia ou entidade patronal. Saliencia-se que faltas ocorridas a consultas ou teleconsulta marcadas no horário laboral não podem ser justificadas somente com o comprovativo de presença ao serviço, mas sim com uma justificação clara da ocorrência de **força maior verificada nas 24h que antecedem a consulta/teleconsulta e que inviabilizaram totalmente a desmarcação atempada ou a falta de comparência**;
- III. Por motivos de força maior, que sejam devidamente justificados:
 - ✓ Falta por acidente – carece de justificação do sinistro (com local, data e hora de ocorrência);
 - ✓ Falta por falecimento de familiar – carece de justificação da agência funerária (justificável pelo período de nojo oficial);
 - ✓ Falta por atraso de outra consulta noutra instituição – carece de justificação da instituição;
 - ✓ Falta por atraso de comparência em tribunais ou outras entidades públicas – carece de justificação da entidade respetiva;
- IV. Por motivos de sistema imputáveis ao MEO Cuidados de Saúde.



cuidados saúde

Faltas a consultas nos Planos de Saúde

Os pedidos I., II. e III. deverão ser formalizados por escrito mediante os seguintes canais:

Email: atendimento.meosaude@meo.pt

Carta: Apartado 14145, EC 5 Outubro, 1064-002 Lisboa

Caso ainda subsista alguma dúvida sobre este tema ou outras questões do seu Plano de Saúde, poderá contactar-nos através do número 21 311 66 01 (chamada para a rede fixa nacional) ou pelo email atendimento.meosaude@meo.pt.