



**GUIA DO CLIENTE**

# Plano de Saúde Platinum Mais



**TEMOS  
O PLANO  
CERTO  
PARA SI.**

## GUIA DO CLIENTE

# Tudo o que precisa saber sobre o seu Plano de Saúde



- 03** Bem-vindo à Medicare
- 04** Plano de Saúde Platinum Mais
- 05** Principais Vantagens
- 06** Serviços Convencionados
- 07** Rede de Saúde Medicare
- 08** **Serviços Grátis\***
  - 20 Atos e/ou tratamentos dentários
  - Serviço de Médico ao Domicílio
  - Consulta de Clínica Geral ao Domicílio
  - Aconselhamento Médico Telefónico
  - Transporte para o Hospital
  - 2ª Opinião Médica Internacional - Best Doctors
- 15** Perguntas Frequentes
- 16** Rede Medicare Club
- 17** Pontos Medicare
- 18** Área de Cliente Medicare
- 19** Documentação

\* Serviços incluídos no Cartão Platinum Mais Gift



**BEM-VINDO À MEDICARE**

## **Empresa Líder em Planos de Saúde**

Com mais de 15 anos de experiência no mercado português, consolidámos nos últimos anos a **liderança na comercialização de Planos de Saúde** com a excelência e diversidade das nossas soluções.

A Medicare é uma empresa de capitais 100 % portugueses que democratizou o acesso à saúde privada para milhões de famílias. É com orgulho que apostámos em **soluções inovadoras que mudaram para sempre o dia a dia dos portugueses**.

Com um crescimento constante e sustentado, fizemos da inovação um dos pilares dos nossos valores para responder constantemente às expetativas do mercado.



PLANO DE SAÚDE PLATINIUM MAIS

# Cuide de si e da sua família



## Proteja a sua família e inclua até 6 Beneficiários.

Sinta-se seguro com o Plano  
Platinum Mais, eleito Escolha  
do Consumidor.

Tenha descontos exclusivos numa  
rede nacional de hospitais, clínicas,  
médicos, dentistas, farmácias,  
ópticas e em todo o tipo de Serviços  
de Saúde e bem-estar.

## PRINCIPAIS VANTAGENS

# Porque mais de 1.4 Milhões de Clientes confiam na Medicare



Os nossos Planos de Saúde colocam à sua disposição uma rede de acordos geridos por convenções celebradas com mais de 17 500 Prestadores de Serviços de Saúde nas mais variadas áreas com as seguintes características:



**Utilização imediata**



**Cobertura nacional**



**Sem limites de plafonds em todas as especialidades**



**Sem exclusões devido a doenças crónicas ou preexistentes**



**Sem períodos de carência**



**Sem limite de idade**



**Sem pré-autorizações para exames, tratamentos ou intervenções**



**Sem necessidade de preenchimento de questionários médicos**



## SERVIÇOS CONVENCIONADOS

# Poupe todos os dias com o seu Plano de Saúde



**Consultas de clínica geral e de especialidade** (cardiologia, pediatria, psicologia, oftalmologia, ortopedia, otorrinolaringologia, entre outras.)



**Assistência hospitalar e internamentos**



**Exames de diagnóstico**



**Análises clínicas**



**Consultas de urgência**



**Medicina estética**



**Medicina dentária**



**Fisioterapia e medicina de reabilitação**



**Material ortopédico**



**Ópticas & lentes**



**Aparelhos auditivos**



**Acupuntura e outras terapias alternativas**



**Farmácias**



**Terapias naturais**



**Acesso ao Medicare Club** (spa's, termas, centros de estética, ginásios, health clubs, hotéis)

# Mais de 17 500 Prestadores a nível nacional

Pesquise em **medicare.pt** e saiba onde beneficiar das vantagens do seu Plano de Saúde junto da Rede de Prestadores Medicare. Agregamos os melhores e mais conceituados Parceiros em Portugal Continental e Ilhas para lhe garantir qualidade e diversidade nos serviços prestados.



✓ **Rede de Prestadores Medicare\***

- Rede Médica.
- Rede de Medicina Dentária.
- Rede de Saúde e Bem-estar.

✓ **Saiba onde utilizar o seu Plano de Saúde**

Pesquise por cidade, rua ou partilhe a sua localização. Use o Mapa interativo e agende diretamente com o Prestador.



\* Verifique sempre se o ato/tratamento/exame médico está convencionado com o Prestador e/ou corpo clínico selecionado. Os descontos incidem sobre o PVP do ato/tratamento/exame médico e não são acumuláveis com quaisquer outros descontos e/ou promoções do Prestador.





## SERVIÇOS GRÁTIS

# Aproveite todos os benefícios do Cartão Platinum Mais Gift



### 20 ATOS E/OU TRATAMENTOS DENTÁRIOS GRÁTIS

Acesso a 20 atos dentários gratuitos que podem estar incluídos em planos de tratamento definidos pelo Prestador Medicare escolhido.

Aconselha-se a realização de uma consulta de diagnóstico.

### SERVIÇO MAIS USADO



### MÉDICO AO DOMICÍLIO 24H/7D GRÁTIS

Médico ao Domicílio, disponível 24h/7d, todos os dias do ano, através do Serviço de Apoio ao Cliente.

O serviço não tem limite de utilização e poderá ser prestado na sua casa ou onde estiver.



### CONSULTA DE CLÍNICA GERAL AO DOMICÍLIO GRÁTIS

Serviço efetuado pelo Prestador que se traduz na avaliação clínica do utente em ambiente domiciliário previamente agendado.

Consoante a avaliação efetuada, poderão ser prescritos exames médicos e/ou medicamentos.



### ACONSELHAMENTO MÉDICO TELEFÓNICO 24H/7D GRÁTIS

Serviço Telefónico de Apoio Médico disponível 24h/7d, todos os dias do ano, através do Serviço de Apoio ao Cliente.



### TRANSPORTE PARA O HOSPITAL GRÁTIS

Ativado mediante avaliação médica no âmbito do Serviço de Médico ao Domicílio para a unidade hospitalar pública mais próxima.



### 2.ª OPINIÃO MÉDICA INTERNACIONAL - BEST DOCTORS GRÁTIS

Serviço prestado pelos melhores médicos mundiais sobre o diagnóstico existente, sendo que o mesmo é ativado no mês seguinte ao da cobrança da 1.ª mensalidade.

Estes serviços estão associados ao Cartão Platinum Mais Gift. Este cartão permite o acesso aos serviços sem custos e é inteiramente gratuito para o Cliente Medicare Platinum Mais.

A Medicare não é uma entidade prestadora de Serviços de Saúde sendo os mesmos prestados a nível nacional por Parceiros especializados.



## SERVIÇOS GRATIS

# 20 Atos e/ou tratamentos Dentários



Para tirar melhor partido do acesso a atos/tratamentos sem custo associado, deverá seleccionar criteriosamente o Prestador de cuidados de saúde oral da Rede Medicare. Sempre que adequado, os atos e tratamentos sem custo devem ser precedidos de consulta de diagnóstico, e a decisão de os realizar deve ser tomada com aconselhamento do profissional de saúde oral competente.

Estes atos/tratamentos sem custo podem estar incluídos em planos de tratamento dentários definidos no decorrer da consulta. Confirme sempre a oferta junto do Prestador de cuidados de saúde oral escolhido.



1. Consulta de medicina dentária
2. Consulta de reavaliação dentária
3. Consulta de urgência dentária
4. Aplicação tópica de fluoretos
5. Instrução e motivação de higiene oral para adulto/criança
6. Aconselhamento nutricional para controlo de doenças da cavidade oral
7. Aconselhamento anti-tabágico para controlo e prevenção em saúde oral
8. Remoção de sutura
9. Destartarização (Limpeza Dentária)
10. Estudo de reabilitação com implantes com programa informático
11. Realização e interpretação de radiografia periapical
12. Realização e interpretação de radiografia interproximal
13. Realização e interpretação de radiografia oclusal
14. Realização e interpretação de radiografia panorâmica
15. Realização e interpretação de telerradiografia lateral
16. Realização e interpretação de telerradiografia frontal
17. Consulta tendo em vista a emissão de atestado médico
18. Extração de dente - Exodontia de dente decíduo (monorradicular ou multirradicular)
19. Extração de dente - Exodontia de dente monorradicular ou multirradicular
20. Extração de dente - Exodontia de dente supranumerário



## SERVIÇOS GRÁTIS

# Serviço de Médico ao Domicílio



Disponível  
24h/7d, todos  
os dias do ano.

- ✓ Sem limite de utilização
- ✓ Consulta em sua casa ou onde estiver
- ✓ Médicos experientes
- ✓ Evite deslocações e filas de espera
- ✓ Cobertura nacional
- ✓ Prescrições após diagnóstico médico

### O MÉDICO AO DOMICÍLIO É IDEAL PARA

**Mães e pais de bebês ou crianças:** Não saia de casa e evite os possíveis contágios das salas de espera dos hospitais.

**Idosos com mobilidade limitada:** Consulta médica na comodidade do seu lar, sem deslocações penosas.

**Pessoas muito ocupadas ou com horários de trabalho pouco flexíveis:** Evite as filas e salas de espera das Urgências e dos centros de saúde, com um serviço cómodo e facilitado.

**Não residentes:** Caso não conheça a cidade ou o país, tenha uma solução simples com a conveniência de não precisar sair de casa, do hotel ou de qualquer lugar onde se encontre.

**Doentes incapacitados ou com mobilidade reduzida:** O médico desloca-se até si.

### COMO FUNCIONA O SERVIÇO MÉDICO AO DOMICÍLIO?

Coloque os seus dados de Cliente, presentes no seu Cartão Platinum Mais Gift e selecione a opção pretendida:

- Serviço de Médico ao Domicílio - Tecla 2



#### HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

**Atendimento**  
24h/7d, todos os dias do ano.

**Não se esqueça**  
Tenha consigo o Cartão/Credencial Medicare aquando o contacto.



#### SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE

**219 441 113**

Chamada para a rede fixa nacional

**medicare.pt**



**SERVIÇOS GRÁTIS**

## Consulta de Clínica Geral ao Domicílio



**Agende consultas** no âmbito da **Medicina Geral e Familiar** e receba um médico no conforto do seu lar.

**Minimize a probabilidade de infeções** mais prevalentes nos locais típicos de atendimento e faça uma melhor gestão do seu tempo.

A marcação da consulta será efetuada até 72 horas (3 dias), sendo realizada num período máximo de 15 dias. Face à flexibilidade de horários, poderá inclusive agendar para um sábado, mediante disponibilidade do corpo médico.

No caso do cartão estar em situação irregular, e não ser validado através do atendimento automático, é transferido para o Serviço de Apoio ao Cliente.

### COMO FUNCIONA A CONSULTA DE CLÍNICA GERAL AO DOMICÍLIO?

Este serviço pode ser solicitado através do **Serviço de Apoio ao Cliente** ou por atendimento automático.

Coloque os seus dados de Cliente, presentes no seu Cartão Platinum Mais Gift e selecione a opção pretendida:

- Consulta de clínica geral ao domicílio  
- Tecla 3.

No caso de validação pelo Atendimento automático, a chamada é transferida diretamente para o Parceiro Médico, e caso esteja fora do horário de funcionamento do mesmo, reencaminhada para o Serviço de Apoio ao Cliente, que deve informar o Cliente do horário a que deve ligar a fim de proceder à marcação de consulta.

**Serviços prestados pelos Parceiros que se traduzem na avaliação clínica do doente em ambiente domiciliário, melhor definido em [medicare.pt](https://www.medicare.pt).**



### HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

**Marcações  
de consultas**  
segunda a sexta,  
das 9h às 20h.

**Consultas**  
segunda a sábado,  
das 8h às 22h.

**Não se esqueça**  
Tenha consigo o  
Cartão/Credencial  
Medicare aquando  
o contacto.



### SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE

**219 441 113**

Chamada para a  
rede fixa nacional

**[medicare.pt](https://www.medicare.pt)**



SERVIÇOS GRÁTIS

# Aconselhamento Médico Telefónico



Disponível  
24h/7d, todos  
os dias do ano.

A pensar no seu conforto, a Medicare disponibiliza uma **linha telefónica com uma equipa de profissionais que lhe dará apoio permanente e especializado.**

O Aconselhamento Médico por Telefone permite, em caso de necessidade, ter acesso a Apoio e Aconselhamento Médico através da realização de um pré-diagnóstico telefónico.

O Serviço de Aconselhamento Médico Telefónico é prestado por Parceiros Medicare e permite-lhe obter o diagnóstico e prescrição terapêutica na hora. Disponível 24h/7d.

Caso os Parceiros identifiquem a sintomatologia como referenciada, poderão solicitar o Serviço de Médico ao Domicílio ou sugerir o encaminhamento do doente à unidade hospitalar mais próxima.

**É necessário que tenha consigo o seu cartão.**

## COMO FUNCIONA O ACONSELHAMENTO MÉDICO TELEFÓNICO?

Fácil, simples, cómodo, 24 horas por dia e sem limites de utilização!

Esteja onde estiver contacte o **Serviço de Apoio ao Cliente Medicare 219 441 113.**

Coloque os seus dados de Cliente e seleccione a opção pretendida

- Serviço de Atendimento Médico Telefónico - **Tecla 1**



### HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

**Atendimento**  
24h/7d, todos os dias do ano.

**Não se esqueça**  
Tenha consigo o Cartão/Credencial Medicare aquando o contacto.



### SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE

**219 441 113**

Chamada para a rede fixa nacional

**medicare.pt**



## SERVIÇOS GRÁTIS

# Transporte para o Hospital



**Serviço apenas utilizado no âmbito do Serviço de Médico ao Domicílio.**

### COMO FUNCIONA O TRANSPORTE PARA O HOSPITAL

Serviço de transporte, através da solicitação dos Parceiros, sob indicação do Serviço de Médico ao Domicílio para o Serviço Nacional de Emergência, à unidade hospitalar pública mais próxima.

**O transporte será sempre efetuado para o Hospital Público mais próximo do local onde o paciente se encontra.**

### NO ÂMBITO DO ACONSELHAMENTO MÉDICO TELEFÓNICO EXISTEM DUAS SITUAÇÕES

- Se o médico entender que, perante o exposto pelo Cliente, existe risco de vida aconselha o doente a ligar para o INEM. É o doente que tem de solicitar o INEM, uma vez que o médico não está em presença do mesmo.
- Se o médico aconselhar uma deslocação ao serviço de urgência, o doente terá de deslocar-se por meios próprios, uma vez que o médico, telefonicamente, não consegue atestar se existe necessidade de deslocação em ambulância. Tem que ser o próprio Cliente a fazer o pedido, pois o médico não consegue validar presencialmente essa necessidade.

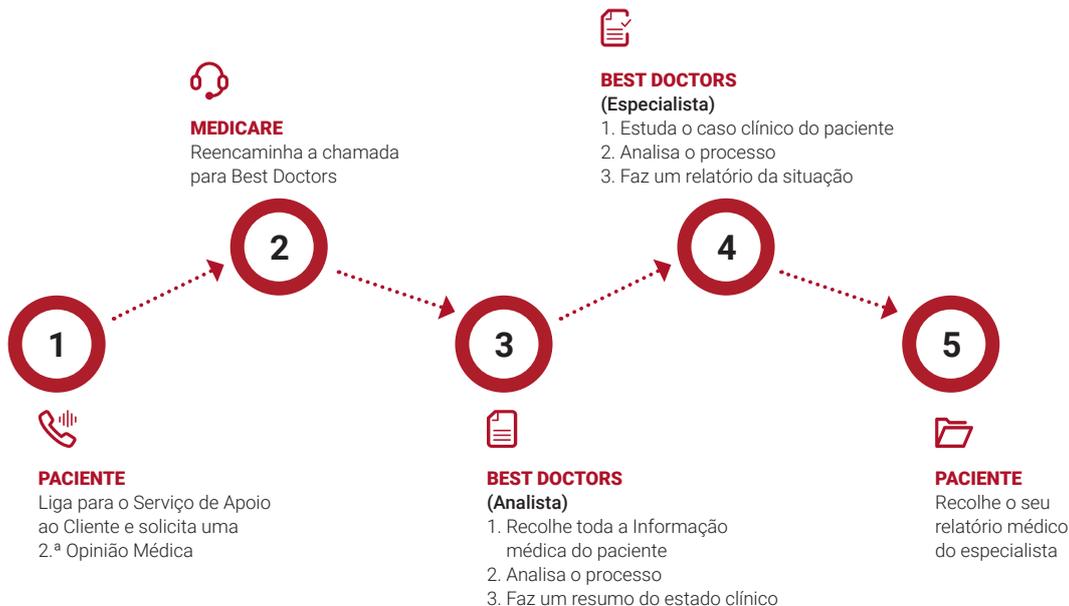


SERVIÇOS GRÁTIS

## 2.ª Opinião Médica Internacional - Best Doctors



A **Best Doctors** ajuda os pacientes a tomarem decisões médicas com confiança. Se precisa de uma segunda opinião ou de respostas para questões de saúde, a Best Doctors pode ajudar a identificar e resolver os problemas mais complexos, críticos e onerosos na saúde, combinando a análise de dados, o rigor clínico e uma metodologia única, tudo isto através de uma rede global.



### HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

**Atendimento**  
segunda a sexta,  
das 9h às 18h.

**Não se esqueça**  
Tenha consigo o  
Cartão/Credencial  
Medicare quando  
o contacto.



### SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE

**219 441 113**

Chamada para a  
rede fixa nacional

**medicare.pt**

## PERGUNTAS FREQUENTES

# Como deve utilizar o seu Plano de Saúde



### COMO ENCONTRAR UM PRESTADOR MEDICARE

1. No site [medicare.pt](https://www.medicare.pt) clique em "Rede Planos de Saúde", e faça a sua pesquisa.

2. Para fazer uma marcação de consulta, contacte diretamente o Parceiro através do número que pesquisou em [medicare.pt](https://www.medicare.pt) ou escolha a opção de Teleconsulta, quando disponível.

Se necessitar de alguma informação adicional, contacte o **Serviço de Apoio ao Cliente Medicare 219 441 113**.



### COMO MARCAR CONSULTAS DENTÁRIAS

Contacte a **Linha de Marcação Dentária 211 165 530** e a Medicare fará a marcação no Parceiro que pretende.

Pode também fazer uma marcação diretamente no Parceiro, através do número que pesquisou em [medicare.pt](https://www.medicare.pt).

Recomendamos a consulta de diagnóstico para verificar o estado da sua saúde oral.



### COMO FAZER NA CONSULTA

1. Deverá apresentar o seu Cartão Medicare, em cada utilização, perante o Parceiro escolhido, juntamente com outro documento de identificação pessoal com fotografia.

2. Após a consulta, deverá efetuar o pagamento dos atos que beneficiou (valor acordado entre a Medicare e o Parceiro).

3. Peça sempre os recibos dos pagamentos para incluir na sua **declaração de IRS**.



### SOLICITAR SERVIÇOS DO CARTÃO GIFT

1. Deve contactar o **Serviço de Apoio ao Cliente Medicare 219 441 113**.

2. Seguir atentamente as instruções.

É necessário que tenha consigo o Cartão Medicare.



### APROVEITAR OFERTAS MEDICARE CLUB

Para aceder a toda a informação sobre Parceiros, Campanhas, Rede de Vantagens ou +Descontos, consulte [medicareclub.pt](https://www.medicareclub.pt).

Se necessitar de alguma informação adicional, contacte

o **Serviço de Apoio ao Cliente Medicare Club 211 165 560**.

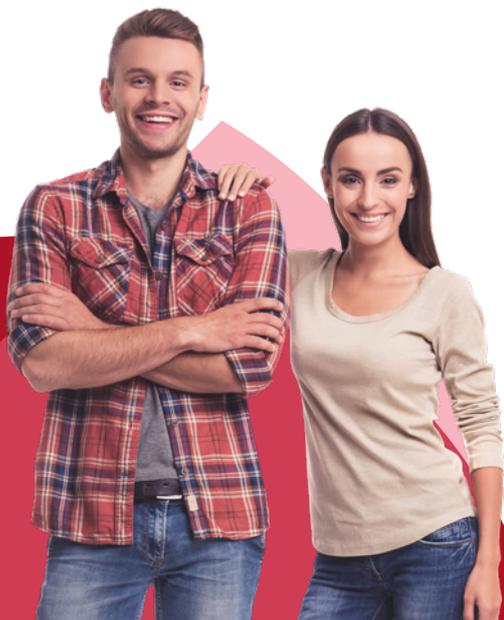
Saiba tudo em  
[medicare.pt/faq](https://www.medicare.pt/faq)

# Desfrutar o melhor da vida

O **Medicare Club** é um clube de descontos que possibilita o acesso a vários serviços de lazer, beleza, restauração, hotelaria entre tantos outros, com um custo reduzido.

Com o Cartão do seu Plano de Saúde aceda a um conjunto de vantagens, em áreas essenciais para o seu bem estar com descontos muito atrativos.

Consulte os nossos descontos em: [medicareclub.pt](https://medicareclub.pt).



## OS NOSSOS DESCONTOS

### +DESCONTOS

- Campanhas mensais até 60% de desconto em Parceiros de norte a sul do país e ilhas.

### REDE DE VANTAGENS

- **Bem-estar**  
Ginásios, termas, terapias alternativas, spa's e coaching.
- **Beleza**  
Tratamentos corporais, estética, maquilhagem, cabeleireiro.
- **Viagem & Alojamento**  
Packs de hotéis, turismo rural, pousadas, etc.
- **Restauração**  
Refeições de hotéis, restaurantes, bares, cafés e bistrôs.
- **Cultura & Lazer**  
Programas turísticos, atividades desportivas, radicais e passeios regionais.
- **Serviços & Produtos**  
Compras online nas lojas de comércio tradicional ou shoppings.
- **Em casa**  
Serviços de catering, cursos online, personal trainer ao domicílio e assinaturas de imprensa.

PONTOS MEDICARE

# A sua mensalidade vale pontos

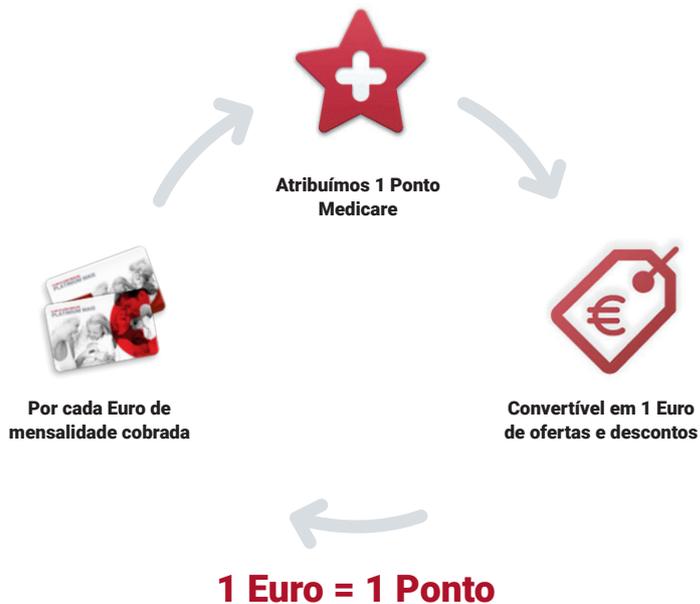
Junte pontos e troque por experiências e descontos.

Devolvemos a totalidade da sua mensalidade em pontos, convertíveis em ofertas e descontos perto de si.

Crie a sua conta sem custo e comece a juntar pontos! Poderá trocá-los em [pontos.medicare.pt](https://pontos.medicare.pt) ou na APP junto da nossa rede nacional de Parceiros.



DESCARREGUE A APP  
PONTOS MEDICARE

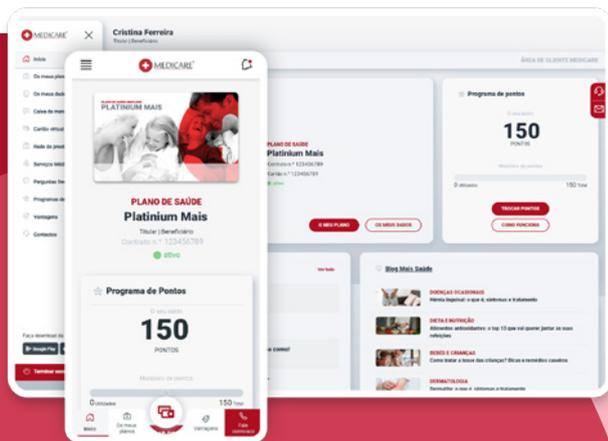


Aproveite o seu saldo e troque por descontos e experiências únicas: Massagens, Hotéis, Restaurantes, Teatro, Cinema, Ginásios e muito mais!

Consulte as Condições de atribuição e resgate dos seus pontos em: [pontos.medicare.pt/regulamento](https://pontos.medicare.pt/regulamento).

# O seu Plano de Saúde sempre consigo

Registe-se na sua área reservada e faça a gestão do seu Plano de uma forma simples e cómoda.



DESCARREGUE A APP MEDICARE



## REDE DE PRESTADORES

Pesquise e encontre facilmente os Prestadores convencionados da Rede de Saúde Medicare.



## CARTÃO VIRTUAL

Identifique-se com o seu cartão virtual e documento de identificação.



## DOCUMENTAÇÃO

Aceda ao seu contrato e ao Guia do Cliente.



## PONTOS

Consulte o seu saldo de pontos.



## FALE CONNOSCO

Entre facilmente em contacto com o nosso Serviço de Apoio ao Cliente e tenha todo o suporte e ajuda que merece.

## DOCUMENTAÇÃO

# A Medicare sempre consigo



A Medicare garante-lhe um acompanhamento permanente ao longo da vida do contrato.

Fazemos da transparência um dos alicerces dos nossos valores e para tal **recomendamos a leitura atenta de toda a documentação fornecida**. Consulte as condições do seu Plano de Saúde para um melhor usufruto dos benefícios inerentes.

Para qualquer esclarecimento adicional não hesite em ligar para o **Serviço de Apoio ao Cliente**.



SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE

**219 441 113**

Chamada para a rede fixa nacional

Dias úteis das 8h às 20h

[medicare.pt](http://medicare.pt)



As **Condições Gerais e Particulares**, estabelecem as cláusulas aplicáveis ao contrato referente ao seu Plano de Saúde.



Este Guia do Cliente aconselha-o na utilização adequada dos benefícios do **Plano Platinum Mais**.



Após a subscrição, cada Beneficiário receberá, por correio endereçado ao titular do Plano de Saúde, os respetivos **Cartões Platinum Mais e Platinum Mais Gift**.





SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE

**219 441 113**

Chamada para a rede fixa nacional  
Dias úteis das 8h às 20h

[info@medicare.pt](mailto:info@medicare.pt)

[medicare.pt](http://medicare.pt)

**TEMOS  
O PLANO  
CERTO  
PARA SI.**

Rua Rodrigues Sampaio n.º 103, 1150-279 Lisboa

A Medicare não é uma entidade prestadora de Serviços de Saúde. Medicare é uma marca registada da MED&CR - Serviços de Gestão de Cartões de Saúde, Unipessoal, Lda., pessoa coletiva 513 361 715.