



GUIA DO CLIENTE

Plano de Saúde Platinum Mais Vida

ADESÕES 2025



**TEMOS
O PLANO
CERTO
PARA SI.**

GUIA DO CLIENTE

Plano de Saúde Platinum Mais Vida

- 03** Bem-vindo à Medicare
- 04** Platinum Mais Vida
- 05** Principais Vantagens
- 06** Serviços Convencionados
- 07** Rede de Prestadores Medicare
- 08** Serviços Grátis do Cartão Platinum Mais Vida Gift
 - Aconselhamento Médico Telefónico
 - Serviço de Médico ao Domicílio
 - Consulta de Clínica Geral ao Domicílio
 - 20 Atos e/ou tratamentos dentários
 - 2.ª Opinião Médica Internacional - Best Doctors
 - Transporte para o Hospital
- 15** Vídeo-consultas | Sem Custos
- 16** Cobertura de Acidentes Pessoais
- 17** Perguntas Frequentes
- 18** Programa Medicare Club
- 19** Área de Cliente Medicare
- 20** Documentação



BEM-VINDO À MEDICARE

Empresa Líder em Planos de Saúde.

Na Medicare, acreditamos que todos devem ter acesso a cuidados de qualidade, sem complicações.

Tornamos a saúde privada mais simples, acessível e próxima, ligando milhões de pessoas aos melhores Prestadores de Saúde e Bem-estar do país. Mais do que um serviço, somos o aliado de confiança das famílias em todas as etapas da vida.



PLATINIUM MAIS VIDA

O Plano de Saúde mais completo.

O Platinum Mais Vida é o nosso Plano de Saúde mais completo que inclui uma Cobertura de Acidentes Pessoais e Video-consultas de Medicina Geral, sem custos adicionais.

Com a Campanha Platinum Mais Vida Gift, também terá acesso a atos médicos gratuitos, como a assistência ao domicílio, que lhe garante um médico em casa 24h/7d.

DÊ MAIS
VIDA
AOS SEUS
PLANOS.



PRINCIPAIS VANTAGENS

Mais de 1.4 Milhões Clientes confiam na Medicare.

Os nossos Planos de Saúde foram criados a pensar na facilidade de acesso a cuidados médicos de qualidade. Com mais de 17 500 Prestadores em todo o país e milhões de utilizadores que já confiam em nós, garantimos soluções simples, flexíveis e prontas a usar, sempre que precisar.



Sem limite
de idade



Sem período
de carência



Utilização
imediate



Cobertura
nacional



Sem limites
de plafonds



Sem exclusões
devido a doenças



Sem pré-
autorizações



Sem questionário
médico

SERVIÇOS CONVENCIONADOS

**Poupe todos os dias
com o seu Plano de
Saúde.**



Consultas de
urgência



Exames de
diagnóstico



Análises
clínicas



Medicina
estética



Medicina
dentária



Material
ortopédico



Ópticas
& lentes



Aparelhos
auditivos



Farmácias &
Parafarmácias



Terapias
naturais



Consultas gerais
e especializadas



Assistência e
internamentos



Fisioterapia
e reabilitação



Acupuntura e
terapia alternativa



SAIBA ONDE UTILIZAR O SEU PLANO DE SAÚDE

- Acesse a [medicare.pt](https://www.medicare.pt)
- Pesquise por cidade, rua ou partilhe a sua localização.
- Use o Mapa interativo e agende
- Agende a consulta diretamente com o Prestador.

REDE DE PRESTADORES MEDICARE

Mais de 17 500 Prestadores a nível nacional.



REDE MÉDICA



REDE MEDICINA DENTÁRIA



REDE SAÚDE E BEM-ESTAR



* 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 DO CARTÃO GIFT****Aproveite todos os benefícios****CONSULTA DE CLÍNICA GERAL
AO DOMICÍLIO GRÁTIS**

Avaliação clínica do utente no seu domicílio previamente agendado com o Prestador. Consoante a avaliação efetuada, poderão ser prescritos exames médicos e/ou medicamentos.

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. Não tem limite de utilização e poderá ser prestado na sua casa ou onde estiver.

**20 ATOS E/OU TRATAMENTOS
DENTÁRIOS GRÁTIS**

Acesso a 20 atos dentários gratuitos incluídos em planos de tratamento definidos pelo Prestador escolhido. Aconselha-se a realização de uma consulta de diagnóstico.

**2.ª OPINIÃO MÉDICA
INTERNACIONAL GRÁTIS**

Serviço prestado pelos melhores médicos mundiais, através da Best Doctors, sobre o diagnóstico existente. Ativado no mês seguinte ao da cobrança da 1.ª mensalidade.

**TRANSPORTE PARA
O HOSPITAL GRÁTIS**

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

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

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

Estes serviços estão associados ao Cartão Platinum Mais Vida Gift. Este cartão permite o acesso aos serviços sem custos e é inteiramente gratuito para o Cliente Medicare Platinum Mais Vida. A Medicare não é uma entidade prestadora de Serviços de Saúde sendo os mesmos prestados a nível nacional por Parceiros especializados.

**SERVIÇOS GRÁTIS****Aconselhamento Médico Telefónico.**

A Medicare pensou em si e no seu conforto, por isso, oferece um **serviço permanente de apoio médico por telefone**. Se precisar de ajuda, pode ligar e falar com profissionais que o/a orientarão imediatamente.

Esse serviço permite que receba aconselhamento médico e um pré-diagnóstico por telefone, sem precisar sair de casa. Se necessário, os médicos podem até prescrever tratamentos na hora. Como funciona **24 horas por dia, 7 dias por semana**, terá apoio a qualquer momento. Se os profissionais entenderem que é preciso atendimento presencial, podem enviar um médico à sua casa ou encaminhá-lo/a ao hospital mais próximo.

**HORÁRIO 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

COMO FUNCIONA O ACONSELHAMENTO MÉDICO TELEFÓNICO?

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

Coloque os seus dados de Cliente e selecione a opção pretendida (Serviço de Aconselhamento Médico Telefónico - **Tecla 1**).

Fale com um profissional que agendará o serviço para receber um telefonema de um médico creditado.



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

**SERVIÇOS GRÁTIS**

Serviço de Médico ao Domicílio.

O MÉDICO AO DOMICÍLIO É IDEAL PARA:

Mães e pais de bebés 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.



Prescrições após diagnóstico médico



Sem limite de utilização



Consulta em sua casa ou onde estiver



Médicos experientes



Evite deslocações e filas de espera



Cobertura nacional

COMO FUNCIONA O SERVIÇO MÉDICO AO DOMICÍLIO?

Esteja onde estiver contacte o **Serviço de Apoio ao Cliente 219 441 113**. Coloque os seus dados de Cliente, presentes no seu Cartão Platinum Mais Vida Gift e seleccione a opção pretendida (Serviço de Médico ao Domicílio - **Tecla 2**).



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

**HORÁRIO 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](https://www.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. 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 Vida Gift e seleccione 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.



Avaliação clínica domiciliária
orestada por Parceiros. Saiba
mais em **medicare.pt**



HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Marcações de consultas:

segunda a sexta,
das 9h às 20h.

Consultas:

segunda a sábado,
das 8h às 22h.

Não se esqueça:

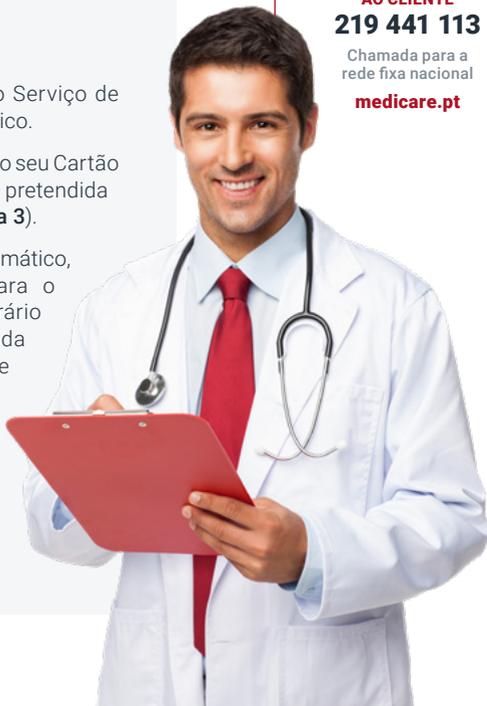
Tenha consigo o Cartão/
Credencial Medicare
aquando do contacto.



SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE 219 441 113

Chamada para a
rede fixa nacional

medicare.pt



**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.

**HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

Atendimento:
segunda a sexta
das 9h às 18h.

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

**SERVIÇO DE APOIO
AO CLIENTE
219 441 113**

Chamada para a
rede fixa nacional
[medicare.pt](https://www.medicare.pt)

**1****PACIENTE**

Liga para o Serviço de Apoio ao Cliente e solicita uma 2.ª Opinião Médica

**2****MEDICARE**

Reencaminha a chamada para Best Doctors

**3****BEST DOCTORS
(Analista)**

1. Recolhe toda a Informação médica do paciente
2. Analisa o processo
3. Faz um resumo do estado clínico

**4****BEST DOCTORS
(Especialista)**

1. Estuda o caso clínico do paciente
2. Analisa o processo
3. Faz um relatório da situação

**5****PACIENTE**

Recolhe o seu relatório médico do especialista

**SERVIÇOS GRÁTIS****Transporte para o Hospital.****SERVIÇO UTILIZADO NO ÂMBITO DO SERVIÇO DE MÉDICO AO DOMICÍLIO****Existem duas situações a ter em conta:**

- 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 ou tem que ser o próprio Cliente a fazer o pedido, pois o médico não consegue validar presencialmente essa necessidade.

**COMO FUNCIONA O TRANSPORTE PARA O HOSPITAL**

Serviço de transporte, através da solicitação dos Parceiros, sob indicação do Serviço de Médico ao Domicílio.

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

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

VÍDEO-CONSULTAS | SEM CUSTOS

Consultas de Medicina Geral em todo o lado.

Com o Plano Platinum Mais Vida, use o **Serviço de Vídeo-consulta de Medicina Geral**, evite filas de espera e previna-se de forma rápida e segura.

Entre facilmente em contacto por vídeo com um médico experiente e de confiança que o aconselhará sobre uma situação de doença. Poderá anexar exames para análise de forma a ter um diagnóstico personalizado.

Após a consulta online, os médicos podem, em caso de diagnóstico, prescrever medicamentos ou exames se assim acharem necessário.

EXCLUSIVO

PLANO DE SAÚDE
**PLATINIUM
MAIS VIDA**

VANTAGENS DO SERVIÇO DE VÍDEO-CONSULTA



24h/7d sem limite de Utilização



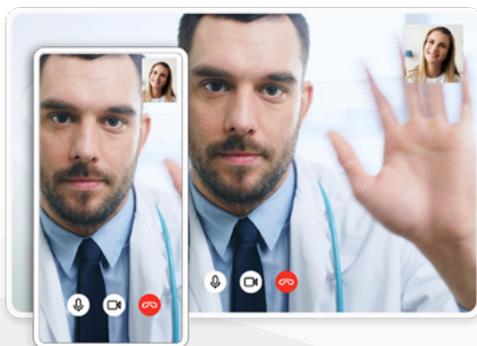
Confiança



Rapidez



Confidencialidade



1

Está doente e à procura de médico



2

Ligue para 219 441 113 para agendar (Tecla 4)



3

O Parceiro procede ao agendamento



4

Recebe um SMS/Email para confirmar a sua Vídeo-consulta



5

A Vídeo-consulta acontece



6

Recebe um link e avalia o serviço do Parceiro

COBERTURA DE ACIDENTES PESSOAIS

Proteja-se dos imprevistos do dia a dia.

A Cobertura de Acidentes Pessoais é um serviço de proteção, garantindo as respetivas prestações devidas, em caso de ativação de uma das seguintes Coberturas:



COBERTURAS	
HOSPITALIZAÇÃO POR ACIDENTE (HA)	MORTE (M)
Internamento em Hospital ou Clínica, da Pessoa Segura, em consequência de Acidente, até ao limite máximo de 180 (cento e oitenta) dias, por anuidade, tendo este período efeito no primeiro dia de internamento, definido por 24 (vinte e quatro) horas contínuas e ininterruptas, nas quais a Pessoa Segura está hospitalizada, não contando o dia em que abandona o Hospital ou Clínica.	Falecimento da Pessoa Segura, em consequência de Acidente, imediatamente ou no decurso de 2 (dois) anos, a contar da data do mesmo.
Capital Seguro: 50 €/dia	Capital Seguro: 50 000 €

A Cobertura de Acidentes Pessoais do Plano Platinum Mais Vida é um serviço que assegura o **pagamento diário de 50 €**, caso ocorra **internamento em Hospital ou Clínica**, da Pessoa Segura, em consequência de Acidente, **até ao limite máximo de 180 dias por anuidade**, tendo este período efeito no primeiro dia de internamento definido por 24 horas contínuas e ininterruptas, nas quais a Pessoa Segura está hospitalizada, não contando o dia em que abandona o Hospital ou Clínica, para a cobertura de Hospitalização por Acidente.

No caso de **Morte por Acidente**, de imediato ou no decurso de 2 anos a contar da data do mesmo, assegura o **pagamento de 50 000 € aos Herdeiros Legais**.

A Cobertura de Acidentes Pessoais do Plano Platinum Mais Vida termina com a ocorrência de um dos seguintes eventos:

- 1) morte;
- 2) na data do seu 85.º aniversário;
- 3) sempre que forem atingidos os limites máximos de indemnização previstos;
- 4) se o Plano Platinum Mais Vida estiver inativo, ou com mensalidades em atraso.

Estão excluídos todos os riscos que resultem de acidentes anteriores à data da validação/ativação da Cobertura de Acidentes Pessoais incluída no Plano Platinum Mais Vida da Medicare, bem como os detalhados nas Condições Particulares e Informação Pré-contratual.

A cobertura disponível só é considerada ativa, caso sejam validadas, pelo titular, as condições indicadas no email/carta que o titular receberá após a sua adesão. Para a cobertura de Hospitalização por Acidente, o Beneficiário é a pessoa segura e para a cobertura de Morte por Acidente, os Beneficiários são os Herdeiros Legais.

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** nos dias úteis entre as 8h e as 20h.

**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**.

**COMO MARCAR CONSULTAS DENTÁRIAS**

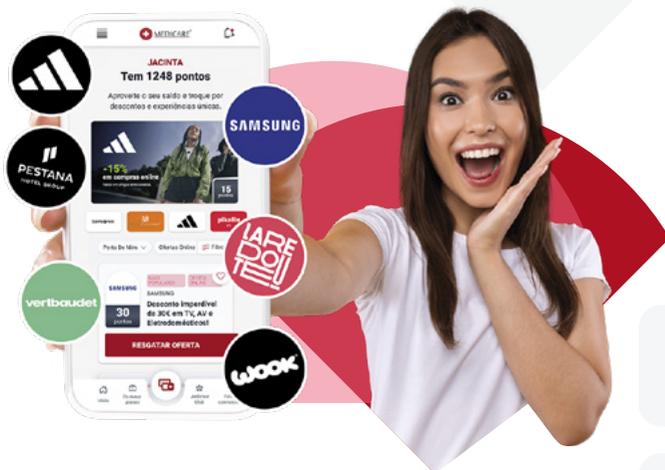
Contacte a **Linha de Marcação Dentária 211 165 530** nos dias úteis entre as 8h e as 20h e a Medicare fará a marcação no Parceiro que pretende.

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.

**SOLICITAR SERVIÇOS DO CARTÃO GIFT**

1. Deve contactar o **Serviço de Apoio ao Cliente Medicare 219 441 113** nos dias úteis entre as 8h e as 20h.
 2. Seguir atentamente as instruções.
- É necessário que tenha consigo o Cartão Medicare.


PROGRAMA MEDICARE CLUB

Desfrute do melhor da vida.

Com o Medicare Club, **cada euro da sua mensalidade transforma-se em pontos!** Esses pontos podem ser trocados por descontos exclusivos em serviços de saúde, bem-estar e lazer. Aproveite ofertas em lojas online, massagens, hotéis, restaurantes, cinemas e muito mais!

Junte-se a nós e comece a aproveitar vantagens exclusivas enquanto acumula pontos para experiências incríveis.

Descubra mais descontos e acompanhe o seu saldo em club.medicare.pt



Alimentação



Casa & Jardim



Atividades em família



Bem-estar & Beleza



Comida & Restaurantes



Formações & Explicações



Cultura & Lazer



Desporto



Eletrodomésticos



Hotéis & Viagens



Massagens & Spa



Moda & Calçado



Tecnologia



Serviços

ÁREA DE CLIENTE MEDICARE

O seu Plano de Saúde sempre consigo.

Conte connosco sempre que precisar!

A Medicare acompanha-o/a ao longo do seu contrato para garantir que tira o melhor proveito do seu Plano de Saúde.

Para aproveitar todas as vantagens, recomendamos que leia com atenção a documentação. Se precisar de ajuda, a nossa equipa de Apoio ao Cliente está pronta para esclarecer qualquer dúvida.



REDE DE PRESTADORES

Pesquise e encontre facilmente os Prestadores convenccionados 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.



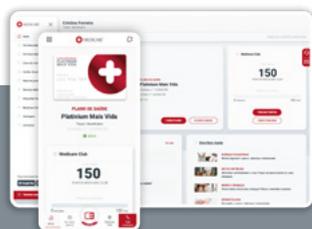
PROGRAMA MEDICARE CLUB

Consulte a evolução do seu saldo de Pontos do Programa Medicare Club.



FALE CONNOSCO

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



DESCARREGUE A APP MEDICARE



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



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 ligue 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



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

A **Cobertura de Acidentes Pessoais** disponível com o seu Plano de Saúde apenas é considerada ativa, caso sejam validadas por si as **Condições Contratuais indicadas no email/carta** que recebeu após a sua adesão.



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



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



TEMOS O PLANO CERTO PARA SI.

SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE

219 441 113

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

 WhatsApp **923 249 675**

info@medicare.pt

medicare.pt

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.