



**GUIA DO CLIENTE**

# Plano de Saúde Sênior



**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 Sênior
- 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
  - Aconselhamento Médico Telefónico
  - Transporte para o Hospital
  - Serviço de Teleassistência
- 14** Check-up ao Domicílio
- 15** Perguntas Frequentes
- 16** Área do Cliente Medicare
- 17** Documentação

\* Serviços incluídos no Cartão Sênior 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 SÉNIOR

# O Plano de Saúde Para +60 Anos



## Cuide de quem cuidou de si.

A pensar nas pessoas que, na sua residência, necessitam de apoio, a Rede Medicare Sénior disponibiliza cuidados de apoio domiciliário integrados, que abrange desde consultas a tratamentos de enfermagem e fisioterapia domiciliários ao apoio às lides diárias. Fazem ainda parte da rede, as residências assistidas, residências assistidas, lares, centros de dia e unidades de cuidados de forma a oferecer respostas adequadas às mais diversas situações.

## 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**
-  **Rede residências assistidas, lares e centros de dia**
-  **Rede apoio domiciliário integrado**
-  **Gestor pessoal do processo**
-  **Aluguer de acessórios hospitalares**
-  **Medicamentos ao domicílio**
-  **Enfermagem ao domicílio**
-  **Fisioterapia ao domicílio**
-  **Check-up domiciliário**  
2x ano / 1x semestre (desde que contratado)





## SERVIÇOS GRÁTIS

# Aproveite todos os benefícios do Cartão Sênior 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.



### 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.



### 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.



### SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA GRÁTIS

Através de um equipamento móvel, permite fazer utilização dos seguintes serviços:

- Prova de vida diária;
- Botão SOS;
- Acessibilidade via botão de telefone aos Serviços de Médico ao Domicílio ou Serviço de Apoio ao Cliente.

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

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



## SERVIÇOS GRÁTIS

# 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 Sênior 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

# Aconselhamento Médico Telefónico



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**

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



## 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

# Serviço de Teleassistência

### EM QUE CONSISTE?

Serviço totalmente focado em fazer um acompanhamento constante ao utilizador/beneficiário, 24 horas por dia, todos os dias do ano, garantindo desta forma, a segurança e confiança necessárias em situações de emergência.

### QUAL A DIFERENÇA PARA UM TELEMÓVEL NORMAL?

Está preparado de origem, com um conjunto de funcionalidades específicas, que tem como objetivo a sua segurança e bem-estar:

- SOS – Botão de grandes dimensões colocado no verso do equipamento.
- Prova de Vida Diária – uma vez por dia, é efetuado um teste ao utilizador/beneficiário do serviço. Caso este não responda ou responda que não se sente bem, seguirá um alerta automático para o seu Cuidador previamente identificado.
- Acesso direto ao Serviço de Médico ao Domicílio – **Botão 2.**
- Acesso direto ao Serviço de Apoio ao Cliente – **Botão 3.**
- Alerta ao Cuidador – São 3 os tipos de alerta:
  1. Quando aciona o SOS
  2. Sempre que a bateria do equipamento se encontra abaixo dos 30 %
  3. Sempre que o utilizador/beneficiário não responder à Prova de Vida

### QUAIS OS PROCEDIMENTO?

Quando o Cliente recebe o equipamento deve ligar para o Serviço de Apoio ao Cliente e, através do seu gestor pessoal do processo, confirmar os seguintes dados:

- Nome, morada e contacto do Beneficiário do Plano;
- Nome e contacto telefónico do Cuidador.



- 1 Ligar / Desligar telemóvel**  
Pressione a tecla vermelha durante 3 segundos
- 2 Atender chamada  
Iniciar chamada**
- 3 Contactos Familiares  
Tecla de confirmação**
- 4 Atalhos  
Retroceder/Apagar**
- 5 Teclas de Navegação**  
Menu principal  
Contactos
- 6 Tecla SOS**  
Pressione sem soltar para iniciar um SOS
- 7 Bloquear/Desbloquear teclado**
- 8 Ligar/Desligar lanterna**

## CHECK-UP AO DOMICÍLIO

# Proteja a sua saúde sem sair de casa

Por mais 5 euros/mês, faça no conforto do seu lar um check-up médico duas vezes ao ano, ou uma vez por semestre.

- ✓ **2 CHECK-UP'S AO ANO**
- ✓ **PODEM SER MARCADOS DE 6 EM 6 MESES**
- ✓ **COBERTURA NACIONAL**

Realizado por um Parceiro da Rede Médica Convencionada, previamente definido pela Medicare.



### SERVIÇO EXCLUSIVO

O serviço é disponibilizado a partir do momento da recepção do cartão no domicílio do titular.



### SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE

**219 441 113**

Chamada para a rede fixa nacional

Tecla 1 e Tecla 2

**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**.

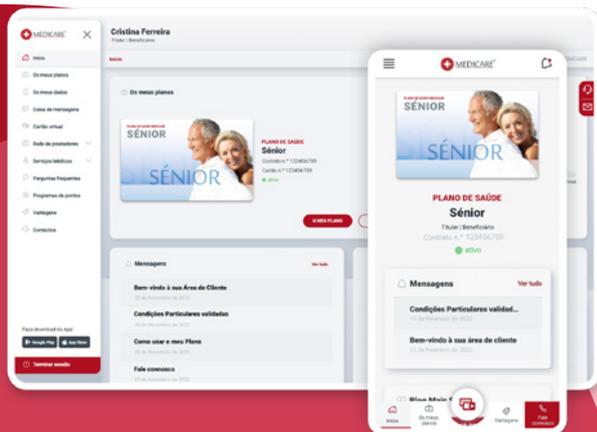
2. Seguir atentamente as instruções.

É necessário que tenha consigo o Cartão Medicare.

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

# 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 de saúde virtual e documento de identificação.



## DOCUMENTAÇÃO

Aceda ao seu contrato e ao Guia do Cliente.



## 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 Sénior**.



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