



**GUIA DO CLIENTE**

# Plano de Saúde Platinum Mais



**TEMOS  
O PLANO  
CERTO  
PARA SI.**

## GUIA DO CLIENTE

# Plano de Saúde Platinum Mais.

- 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\*
  - 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
- 17** Perguntas Frequentes
- 18** Programa Medicare Club
- 19** Área de Cliente Medicare
- 20** 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 expectativas do mercado.



PLANO PLATINIUM MAIS

# Proteja a sua família e inclua até 6 Beneficiários.

Dê mais vida aos seus Planos.

O Platinum Mais é o nosso Plano de Saúde,  
eleito Escolha do Consumidor.

Agora que aderiu ao Plano, vai igualmente  
beneficiar de serviços exclusivos ao abrigo da  
Campanha Platinum Mais Gift, que lhe dará  
acesso a atos grátis dos quais destacamos a  
assistência ao domicílio, que lhe garante um  
médico em casa 24h/7d.



## 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**



**Sem limite de idade**



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



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



**Cobertura nacional**



**Sem períodos de carência**



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



**Sem necessidade de preenchimento de questionários médicos**



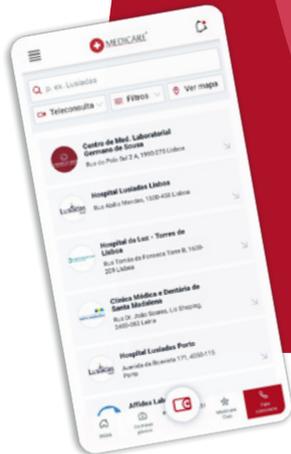
**SERVIÇOS CONVENCIONADOS**

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

**Consultas de clínica geral e de especialidade**

(cardiologia, oftalmologia, otorrinolaringologia, ortopedia, pediatria, psicologia, 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**



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.

## REDE DE SAÚDE MEDICARE

# 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

\* 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.



### 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.

## 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.



### 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.



### 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.



### 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 Serviço de Apoio ao Cliente.

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 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 selecione a opção pretendida.

- Serviço de Atendimento Médico Telefónico - Tecla 1



### 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**



**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 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 DE MÉDICO AO DOMICÍLIO?

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

- Serviço de Médico ao Domicílio - **Tecla 2**



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



**Evite deslocações e filas de espera**



**Cobertura nacional**



**Prescrições após diagnóstico médico**



**Sem limite de utilização**



**Consulta em sua casa ou onde estiver**



**Médicos experientes**



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



## 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 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.



### 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 o contacto.



### SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE

**219 441 113**

Chamada para a  
rede fixa nacional

**medicare.pt**



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




**SERVIÇOS GRÁTIS**

# 20 Atos e/ou tratamentos Dentários.

Para tirar melhor partido do acesso a atos/tratamentos sem custo associado, deverá selecionar 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.


**MARCAÇÃO DE CONSULTA DENTÁRIA**
**211 165 530**

Chamada para a rede fixa nacional

Dias úteis das 8h às 20h

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><b>1. Consulta de medicina dentária</b></li> <li><b>2. Consulta de reavaliação dentária</b></li> <li><b>3. Consulta de urgência dentária</b></li> <li><b>4. Aplicação tópica de fluoretos</b></li> <li><b>5. Instrução e motivação de higiene oral para adulto/criança</b></li> <li><b>6. Aconselhamento nutricional para controlo de doenças da cavidade oral</b></li> <li><b>7. Aconselhamento anti-tabágico para controlo e prevenção em saúde oral</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>8. Remoção de sutura</b></li> <li><b>9. Destartarização (limpeza dentária)</b></li> <li><b>10. Estudo de reabilitação com implantes com programa informático</b></li> <li><b>11. Realização e interpretação de radiografia periapical</b></li> <li><b>12. Realização e interpretação de radiografia interproximal</b></li> <li><b>13. Realização e interpretação de radiografia oclusal</b></li> <li><b>14. Realização e interpretação de radiografia panorâmica</b></li> <li><b>15. Realização e interpretação de telerradiografia lateral</b></li> <li><b>16. Realização e interpretação de telerradiografia frontal</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>17. Consulta tendo em vista a emissão de atestado médico</b></li> <li><b>18. Extração de dente - Exodontia de dente decíduo (monorradicular ou multirradicular)</b></li> <li><b>19. Extração de dente - Exodontia de dente monorradicular ou multirradicular</b></li> <li><b>20. Extração de dente - Exodontia de dente supranumerário</b></li> </ul> |
|--|---|---|

**SERVIÇOS GRÁTIS**

# 2.<sup>a</sup> 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 o contacto.

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

Chamada para a  
rede fixa nacional

**medicare.pt**

**1****PACIENTE**

Liga para o Serviço de Apoio ao Cliente e solicita uma 2.<sup>a</sup> 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.



## 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.



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

## PERGUNTAS FREQUENTES

# Como deve utilizar o seu Plano de Saúde.



### COMO ENCONTRAR UM PRESTADOR MEDICARE

1. No site **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** 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**

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.

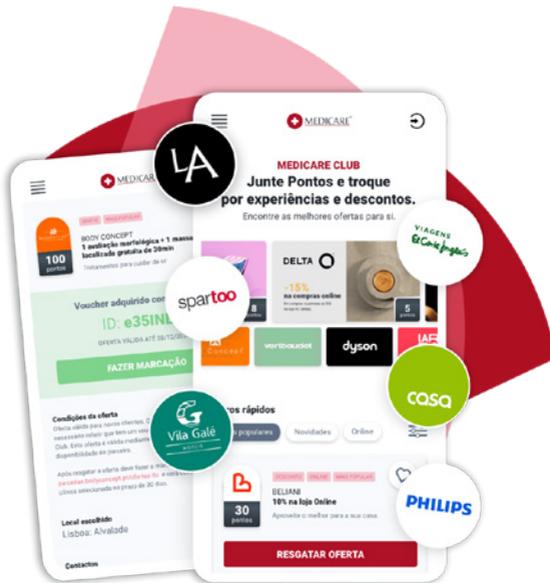
Saiba tudo em  
**medicare.pt/faqs**

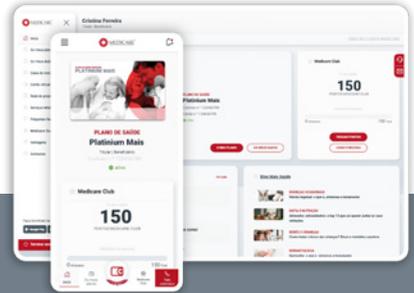
**PROGRAMA MEDICARE CLUB**

# Desfrute do melhor da vida.

O **Medicare Club** é o seu novo passaporte para um mundo de vantagens e recompensas exclusivas. Ao aderir, cada euro pago na sua mensalidade é convertido em pontos que podem ser utilizados numa ampla Rede de Serviços de Saúde, Bem-estar e Lazer. Explore novas possibilidades e desfrute de descontos especiais e ofertas únicas. Para mais detalhes e para acompanhar o seu saldo, visite [club.medicare.pt](http://club.medicare.pt)

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



**ÁREA DE CLIENTE MEDICARE****O seu Plano de Saúde sempre consigo.****DESCARREGUE A APP MEDICARE**

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

**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.

## 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**



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**.





# 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

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

[medicare.pt](http://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.