

1. Procedimentos gerais de utilização

Quando tiver que utilizar o seguro, o que devo fazer?

1.1. Dentro da Rede de Prestadores

Antes de recorrer a qualquer prestador deverá certificar-se:

1. Se os cuidados de saúde que necessita estão garantidos pelo seu Plano;
2. Se aqueles cuidados necessitam de pré-autorização;
3. Quais os respectivos co-pagamentos;
4. Se existe, ainda, capital disponível.

Deverá ainda consultar o Directório Clínico AdvanceCare ou a Linha MGEN/AdvanceCare: (210 114 484) para escolher o prestador que necessita ou caso não saiba se este está ou não integrado na rede de prestadores.

No prestador deverá apresentar o seu Cartão MGEN que identifica o seu nome, a apólice e o plano, no sistema AdvanceCare.



Após a consulta ou acto médico, deverá assinar o documento emitido pelo médico que confirma o serviço, pagar o valor relativo ao co-pagamento indicado no cartão e não esquecer de solicitar o respectivo recibo, que poderá ser incluída na declaração anual de IRS.

1.2. Fora da Rede de Prestadores

Se decidir recorrer a um prestador fora da rede convencionada, deverá certificar-se previamente:

1. Se os cuidados de saúde que necessita estão garantidos pelo seu Plano;
2. Se aqueles cuidados necessitam de pré-autorização;
3. Das respectivas percentagens de comparticipação e franquias;
4. Se existe, ainda, capital disponível.

Deve preencher na totalidade o impresso “Pedido de Reembolso” (caso não o tenha deve solicitá-lo pela Linha de Atendimento) e juntar o recibo correspondente à despesa efectuada. Estes documentos devem ser agrafados (para evitar um extravio), e posteriormente enviados para AdvanceCare – Gestão de Serviços de Saúde, S.A., Apartado 2227, 1106-001 Lisboa, para efeitos de reembolso.

IMPORTANTE
Deve manter sempre cópia de toda a documentação enviada

2. Conselhos importantes para que tudo corra bem

1. Conheça a Rede Médica, permanentemente actualizada em www.advancecare.com;
2. ~~O cartão de saúde é o seu “passaporte” de acesso, pelo que deverá apresentá-lo sempre que se dirija a um Prestador Convencionado da Rede Médica;~~
3. Caso o prestador não reconheça o cartão de saúde MGEN, deverá mostrar o verso do cartão, pois aí está impresso o logótipo da AdvanceCare. Se o mesmo persistir em não reconhecer a imagem, contacte a linha de atendimento para que seja dada uma autorização via Call Center;
4. Indique sempre que possui um seguro de saúde no momento da marcação e confirme se o acto médico que vai realizar está contratado junto do médico/clínica que escolheu;
5. Procure certificar-se que tem capital disponível (*plafond*) no seu seguro, antes de recorrer ao seu médico. Poderá obter esta informação através da linha de atendimento 707 780 088;
6. O internamento hospitalar, as cirurgias, os tratamentos de fisioterapia, os tratamentos de quimioterapia, a terapia da fala e o parto são actos que precisam de ser previamente autorizados;
7. Para uma rápida resposta disponibilize, antecipadamente, toda a informação clínica necessária à avaliação do processo (cópias de exames médicos, relatórios);
8. Procure garantir, junto do seu médico, que o seu Termo de Responsabilidade é pedido com uma antecedência mínima de 10 dias úteis;
9. Apresente prontamente as suas despesas para liquidação, procurando endereçá-las pelo menos até 60 dias após a sua realização. Para tal, solicite um Pedido de Reembolso Personalizado, através da linha de atendimento 707 780 088;
10. Para qualquer esclarecimento, tem ao seu dispor uma linha de atendimento personalizada, todos os dias úteis, das 08h30 às 18h30. Ligue para o número constante no verso do seu cartão;
11. Porque nem todas as situações clínicas estão abrangidas pela apólice, procure informar-se mediante consulta das suas condições gerais, ou através da linha de atendimento, antes de utilizar o seguro;
12. O seu cartão permite usufruir de valores contratados AdvanceCare sempre que o ato clínico não esteja coberto pela apólice (dentro das coberturas contratadas), se encontre em período de carência ou tenha esgotado o seu *plafond*;
13. Conheça a Rede de Bem-Estar que temos disponível em www.advancecare.com;
14. A sua apólice inicia-se sempre no dia 1 do mês seguinte à sua data de adesão. O Cartão de Saúde e a Apólice ser-lhe-ão enviados tão breve quanto possível, no entanto, se necessitar de recorrer à Rede AdvanceCare **mesmo antes de ter na sua posse qualquer documentação, poderá recorrer para a linha 707 780 088** (opção 3) e ser-lhe-á facultado o seu número de Cartão de Saúde.