



CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO PLANO MEO CARE SAÚDE

As presentes Condições Gerais de Utilização dos Serviços (“Condições Gerais”) estabelecem os termos e condições que regulam a subscrição e o acesso ao Plano MEO Care Saúde (“Plano MEO Care Saúde”) disponibilizado pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (“MEO”), com Sede na Avenida Fontes Pereira de Melo, 40, 1069-300 Lisboa - Portugal, sob o número único de matrícula e pessoa coletiva 504615947 e com Capital Social de 10.000.000,00 EUR, em parceria com a Multicare – Seguros de Saúde, S.A., pessoa coletiva n.º 507516362, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob esse mesmo número, com sede em Lisboa, na Rua Alexandre Herculano, 53, em Lisboa, e com o Capital Social de 27.000.000,00 EUR. (“Multicare”).

CLAUSULADO GERAL

1. O Plano MEO Care Saúde permite o acesso por parte de clientes da MEO a um conjunto de serviços da rede de prestadores de cuidados de saúde e bem-estar integrados nas redes Multicare (doravante “Rede Multicare”).
2. Poderão aderir ao Plano MEO Care Saúde os Clientes da MEO consumidores e empresários em nome individual (“Cliente(s) MEO”), que sejam maiores de idade, tenham um serviço de comunicações eletrónicas prestado sobre rede fixa ou móvel contratado com a MEO que, à data de adesão não tenham quaisquer dívidas junto da MEO.
3. A adesão ao Plano MEO Care Saúde e a utilização do Cartão MEO Care Saúde implicam a aceitação, plena e sem reservas, por parte do Cliente MEO, das presentes Condições Gerais, e confirmação de tomada de conhecimento da informação prestada na política de privacidade que consta do Anexo às presentes Condições Gerais.
4. Com a adesão, os Clientes MEO podem incluir no Plano MEO Care Saúde até 4 (quatro) membros do respetivo agregado familiar (“Beneficiário(s)”), conforme indicação do Cliente MEO, durante o processo de adesão ou através dos meios indicados para o efeito nas presentes condições. Podem ser Beneficiários, as seguintes pessoas que com o Cliente MEO vivam em economia comum: o cônjuge ou a pessoa com quem viva em união de facto, os ascendentes e os descendentes economicamente dependentes.
5. O Cliente MEO garante que detém a autorização necessária para comunicar os dados de identificação e de contacto do(s) Beneficiário(s) maiores que pretende incluir no Plano MEO Care Saúde e necessários para concluir a respetiva adesão.
6. Os Beneficiários têm de aceitar expressamente estas Condições Gerais de Utilização e as Políticas de Tratamento de Dados Pessoais da MEO e da Multicare, respondendo ao SMS enviado pela MEO para este efeito. Os Beneficiários menores de idade são, para efeitos destas Condições, representados pelo Cliente MEO.

7. A Multicare e a MEO tratarão toda a informação respeitante ao Cliente MEO e aos Beneficiários conforme políticas de privacidade que constam como Anexo às presentes Condições Gerais.

8. Com a subscrição do Plano MEO Care Saúde, o Cliente MEO e os respetivos Beneficiários poderão usufruir dos serviços e vantagens identificados na Parte B das presentes Condições Gerais.

9. A subscrição do Plano MEO Care Saúde implica o pagamento pelo Cliente MEO à MEO, consoante a modalidade de adesão ao Plano MEO Care Saúde escolhida pelo Cliente MEO, das seguintes mensalidades:

- a) MEO Care Saúde Individual: Com acesso exclusivo para o Cliente MEO, o valor de 6,99€ (seis euros e noventa e nove cêntimos) por mês, IVA incluído;

- b) MEO Care Saúde Familiar: Com acesso para o Cliente MEO e até um máximo de 4 Beneficiários adicionais, o valor de 12,99 € (doze euros e noventa e nove cêntimos) por mês, IVA incluído.

10. A mensalidade associada ao Plano MEO Care Saúde subscrito pelo Cliente MEO será incorporada na fatura do serviço de comunicações eletrónicas do Cliente MEO e o pagamento será efetuado dentro do mesmo prazo de pagamento daquela fatura.

11. No caso de falta de pagamento de uma mensalidade até à data limite de pagamento da respetiva fatura, o serviço será suspenso, com efeitos imediatos. Durante o período de suspensão, o Cliente MEO e os Beneficiários, quando for o caso, não poderão utilizar os respetivos cartões associados, nos termos das presentes Condições Gerais, nem aceder aos serviços incluídos, nem usufruir de qualquer uma das vantagens associadas, incluindo serviços que tenham sido solicitados e ainda não prestados à data da suspensão.

12. Assim que o pagamento das mensalidades seja regularizado pelo Cliente MEO, o acesso aos serviços e a utilização dos cartões é retomada, terminando a suspensão.

13. Caso a fatura não tenha sido paga após 41 (quarenta e um) dias da respetiva data limite de pagamento, o Plano MEO Care Saúde será cancelado definitivamente, deixando de poder ser reativado pelo Cliente MEO.

14. O pagamento de todos os atos médicos, nomeadamente médico ao domicílio, exames, consultas ou tratamentos efetuados nas redes de prestadores Multicare, medicamentos para entrega ao domicílio, teleconsultas entre outros, são sempre da responsabilidade do Cliente MEO ou de cada um dos Beneficiários que tenha usufruído dos serviços.
15. O Plano MEO Care Saúde pode ser subscrito pelos Clientes MEO em qualquer loja MEO, ou telefonicamente através do número de apoio MEO Care “800 200 400” (chamada grátis).

16. O apoio ao Cliente MEO, incluindo quaisquer questões relacionadas com a faturação ou com serviços da Multicare será efetuado através do número “800 200 400” (chamada

grátis), sendo efetuado o respetivo encaminhamento para a Multicare sempre que aplicável.

17. O acesso aos serviços só é possível após atribuição do número de Identificação Multicare que será enviado por SMS ao Cliente MEO e aos Beneficiários assim que a adesão tenha sido concluída com sucesso na Multicare, sendo o cartão físico emitido pela Multicare conforme descrito no ponto 19.

18. Os pressupostos associados à emissão e utilização dos cartões são os seguintes:

- a) O Cliente MEO e respetivos beneficiários receberão por SMS o número de identificação Multicare, assim que o Plano esteja ativo com sucesso na Multicare. Os cartões físicos, tanto do Cliente MEO como dos Beneficiários, serão enviados por correio para a morada do Cliente MEO constante nos sistemas de informação da MEO e respeitante à da emissão da fatura MEO;
- b) Os cartões são pessoais e intransmissíveis, e cada um identifica o Cliente MEO ou o Beneficiário para efeitos de acesso aos serviços e à Rede Multicare;
- c) Os cartões permitem aceder aos serviços referidos nas presentes Condições Gerais e beneficiar das vantagens no acesso aos prestadores de cuidados de saúde integrados na Rede Multicare;
- d) A utilização dos serviços só é possível em Portugal Continental e nas Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores;
- e) Na impossibilidade de apresentação de cartão, o Cliente MEO ou o Beneficiário, poderá solicitar um código de autorização sem cartão, junto do Serviço de Apoio ao Cliente 800 200 400 (chamada grátis), o qual permitirá a sua identificação junto do prestador Multicare;
- f) Poderá ser dispensada a apresentação do cartão pelos Prestadores da Rede Multicare caso existam outros meios para credenciação do Cliente MEO e Beneficiários;
- g) Os cartões são emitidos de acordo com as informações prestadas pelo Cliente MEO à MEO que por sua vez as transmite à Multicare;
- h) Em caso de cancelamento da subscrição do Plano a pedido do cliente MEO, os cartões do Cliente MEO e dos Beneficiários respetivos serão desativados e inibida a sua utilização a partir desse momento, sendo cobrado na fatura o valor respeitante ao período desse mês em que o Serviço esteve ativo. Caso o Cliente MEO já tenha pago a totalidade da mensalidade, a MEO devolverá o valor respeitante ao período em que o Serviço esteve desativado por cancelamento da subscrição a pedido do Cliente MEO.;
- i) Em caso de extravio dos cartões, o Cliente MEO ou os Beneficiários deverão comunicá-lo à Multicare, através do Serviço de Apoio ao Cliente 800 200 400 (chamada grátis), no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a fim de os mesmos serem cancelados e se proceder à emissão de novos cartões;
- j) Quaisquer questões relacionadas com a emissão dos cartões, utilização do Plano MEO Care Saúde e com os Beneficiários do Cliente MEO, deverão ser esclarecidos junto do serviço de apoio ao cliente do Plano MEO Care Saúde 800 200 400 (chamada grátis);

k) Os cartões são propriedade da Multicare e só podem ser utilizados pelo seu titular, nos termos e para os efeitos previstos nas presentes Condições Gerais.

19. O acesso a serviços e prestadores de cuidados de saúde da Rede Multicare, pelo Cliente MEO e/ou Beneficiários, far-se-á conforme definido nestas Condições Gerais, incluindo, nomeadamente:

- a) Serviços ao Domicílio;
- b) Acesso aos prestadores da Rede Multicare;
- c) Serviços de Telemedicina;
- d) Programas online “Põe-te em Forma” e “Avaliador de sintomas”.

O acesso aos serviços não exclui o tratamento de doenças pré-existentes, não tem períodos de carência, nem limite de idade. À exceção das entregas de medicamentos que estão limitadas a 12 (doze) por anuidade, não existem limitações à utilização dos serviços nos termos constantes das presentes Condições Gerais de Utilização.

20. O cancelamento da subscrição do Plano MEO Care Saúde é feito mediante pedido do Cliente MEO, através do número 800 200 400 (chamada grátis), produzindo o cancelamento efeitos de acordo com o previsto na alínea h) da Condição 18.

21. A subscrição do Plano MEO Care Saúde vigora por um período inicial de 1 (um) ano e renova-se por períodos iguais e sucessivos sujeita ao pagamento das mensalidades indicadas no ponto 9, salvo se o Cliente MEO proceder ao seu cancelamento nos termos acima indicados ou houver denúncia de qualquer das partes.

22. Caso, até 14 (catorze) dias após o início da utilização do Plano MEO Care Saúde, o Cliente pretenda cancelar a subscrição do Plano MEO Care Saúde, ficará obrigado ao pagamento integral do montante da mensalidade proporcional ao período de utilização da subscrição ocorrido até ao momento da comunicação do cancelamento da subscrição, sendo reembolsado ao Cliente MEO o valor remanescente.

23. O cancelamento da subscrição do Plano MEO Care Saúde, nos termos referidos no número anterior, poderá ser efetuado pelo Cliente MEO através de qualquer declaração inequívoca de cancelamento ou através do envio de comunicação assente no seguinte modelo de “livre resolução”:
“Modelo de formulário de livre resolução (só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver o contrato)

- Para MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.:
- Pela presente comunico que resolvo o meu contrato de adesão ao Plano MEO Care Saúde
- Solicitado em _____
- Nome do(s) consumidor(es)
- Endereço do(s) consumidor(es)
- Assinatura do(s) consumidor(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel)”.

24. Em caso de cancelamento da subscrição do Plano MEO Care Saúde ou cessação do Plano MEO Care Saúde por motivo imputável ao Cliente MEO e/ou aos Beneficiários, o Cliente MEO só poderá voltar a subscrever um Plano MEO Care Saúde decorridos 12 (doze) meses sobre a data do

cancelamento da subscrição ou da cessação do Plano MEO Care Saúde.

25. Estas Condições Gerais não afastam a aplicação de quaisquer regras legais, nem de outras condições definidas pela MEO ou pela Multicare para o acesso e/ou utilização do Plano MEO Care Saúde.

26. O Cliente MEO e os Beneficiários são responsáveis pela veracidade das informações fornecidas à MEO e à Multicare.

27. Em caso de incumprimento destas Condições Gerais pelo Cliente MEO e/ou respetivos Beneficiários, a MEO e/ou a Multicare têm o direito de suspender ou de cancelar o acesso ao Plano MEO CARE Saúde, sem prejuízo de outros direitos que assistam à MEO e à Multicare, incluindo o direito de serem ressarcidas pelos prejuízos sofridos.

28. No âmbito das presentes Condições Gerais, a MEO e a Multicare apenas são responsáveis pelos danos ou prejuízos que lhes sejam diretamente imputáveis, a título de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando, nomeadamente, por quaisquer danos indiretos (tais como perdas de receita, entre outros), por prejuízos extraordinários e/ou por atividades da responsabilidade direta do Cliente MEO e respetivos Beneficiários ou de terceiros.

29. O Cliente MEO é solidariamente responsável perante a MEO e a Multicare por quaisquer situações de incumprimento dos Beneficiários das presentes Condições Gerais e serviços abrangidos pelo Plano MEO Care Saúde.

30. A última versão dos Termos e Condições pode ser consultada em qualquer momento no site da MEO em www.meo.pt/care, podendo ser alterados sem necessidade de comunicação prévia ao Cliente MEO, sem prejuízo das obrigações de informação que recaem sobre a MEO e Multicare nos termos do presente documento, pelo que o Cliente MEO deve consultar, de forma periódica, as Condições Gerais de Utilização dos Serviços, sem prejuízo do direito do Cliente MEO optar pelo cancelamento da subscrição do Serviço considerando-se aplicável o previsto na Condição 19- h) e na Condição 23.

31. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais ou arbitrais e às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, designadamente a Direção-Geral do Consumidor, o Cliente MEO e respetivos Beneficiários podem submeter quaisquer conflitos contratuais aos mecanismos de arbitragem e mediação que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, bem como reclamar junto da MEO e da Multicare de atos e omissões que violem as disposições legais aplicáveis à disponibilização do Plano MEO CARE Saúde.

32. Para questões emergentes da subscrição e utilização do Plano MEO Care SAÚDE, serão competentes as seguintes entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (<https://www.cniacc.pt/pt/>), Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (<https://arbitragem.autonoma.pt/>), CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve (<https://consumoalgarve.pt/>), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra (<https://cacrc.pt/>), Centro de Arbitragem de Conflitos de

Consumo de Lisboa

(<http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (<https://www.madeira.gov.pt/cacc/>), Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (<https://www.cicap.pt/>), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa (<https://www.triave.pt/>) e Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) (<https://www.ciab.pt/pt/>) - e cujos contactos podem ser consultados em meo.pt e em <https://www.consumidor.gov.pt/>.

33. As reclamações devem ser apresentadas à MEO através do Serviço de Apoio ao Cliente através do número 800 200 400 (chamada grátis).

34. A MEO poderá, mediante pré-aviso, não inferior a 30 (trinta) dias, fazer cessar o Plano, designadamente em consequência da cessação do Acordo de Parceria entre a MEO e a Multicare, sem prejuízo da vigência do Plano, até ao termo da respetiva anuidade.

SERVIÇOS MEO REDE MULTICARE E PREÇOS

1- Regras standard

Serviços MEO Rede Multicare	Valores a cargo do cliente
Médico ao Domicílio	25 €
Entrega de Medicamentos (até 12 vezes por anuidade)	Entrega 0 € ⁽¹⁾
Acesso à Rede de Consultas, Exames e Tratamentos (Ambulatório)	Preços Multicare ⁽²⁾
Acesso à Rede de Estomatologia e Medicina Dentária	Preços Multicare ⁽²⁾
Acesso à Rede de Terapêuticas Não Convencionais	Preços Multicare ⁽²⁾
Acesso à Rede de Óticas	Preços Multicare ⁽²⁾
Acesso à Rede de Bem-estar	Descontos negociados
Telemedicina e outros serviços:	
Teleconsultas de Medicina Geral e Familiar 24/7 ou videoconsulta, dias úteis das 9 às 21H	2 consultas sem custos, por anuidade/beneficiário; 15€ a cargo do cliente a partir da 3ª consulta de cada anuidade.
Teleconsultas de Nutrição dias úteis das 9 às 19H	2 consultas sem custos por anuidade/beneficiário; 15€ a partir da 3ª consulta de cada anuidade (*)
Programa Põe-te em forma (digital)	0 €
Avaliador de Sintomas (digital)	0 €

⁽¹⁾ Este Serviço garante o envio dos medicamentos, sendo a totalidade dos custos inerentes à sua compra da responsabilidade do cliente.

⁽²⁾ Preços negociados entre a Multicare e os prestadores que podem variar de prestador para prestador.

SERVIÇOS

1. Serviços ao Domicílio

1.1. Médico ao domicílio

Consultas médicas a realizar no domicílio do Cliente, quando o seu estado de saúde o justifique, confirmado pelo Serviço de Apoio MEO Care Saúde, através do número 800 200 400 (chamada grátis).

Cada consulta médica ao domicílio tem um custo de 25,00 EUR (vinte e cinco euros).

1.2. Entrega de Medicamentos ao domicílio

Quando, em qualquer consulta, sejam prescritos medicamentos, está disponível um serviço de entrega, em todo o território nacional, sem custos de entrega para o Cliente, até 12 (doze) vezes por ano de vigência do contrato. Este serviço não contempla o custo dos medicamentos, ficando este a cargo do Cliente.

Estão excluídos deste serviço os medicamentos que necessitam de cadeia de frio e os que requerem dispensa presencial.

A Entrega de medicamentos poderá ser solicitada no Serviço de Apoio a Cliente MEO Care Saúde, através do número 800 200 400 (chamada grátis). Para agendar esta entrega, primeiro o Cliente terá de encomendar e pagar à farmácia antes de solicitar a entrega dos medicamentos.

2. Acesso às Redes de Prestadores Multicare

Acesso a serviços e prestadores de cuidados de saúde integrados na Rede de Prestadores Multicare, a preços convenionados ou com descontos a aplicar ao preço final, ficando a totalidade dos respetivos custos a cargo do Cliente. Estão disponíveis os seguintes serviços:

a. Ambulatório – Consultas médicas, exames auxiliares de diagnóstico e tratamentos;

Alguns atos de diagnóstico e terapêutica carecem de certificação prévia da Multicare: o prestador efetuará o pedido, se for o caso.

b. Medicina Dentária – Atos de diagnóstico e terapêutica de Medicina Dentária;

c. Terapêuticas Não Convencionais – Consultas de acupuntura, medicina tradicional chinesa, homeopatia, osteopatia, naturopatia, fitoterapia e quiropraxia;

d. Óticas – Óculos e lentes, incluindo lentes de contacto, em modelos acordados;

e. Rede de Bem Estar – Nomeadamente termas, centros auditivos, ginásios, spas, etc.

A consulta destas redes está disponível e permanentemente atualizada em www.meo.pt/care.

No ato de marcação dos tratamentos, exames ou consultas, deve ser sempre confirmado o valor a pagar, com a apresentação do cartão MEO CARE SAÚDE.

3. Telemedicina e outros serviços

Apoio e aconselhamento médico por meios telemáticos (telefone ou videoconferência) ou o aconselhamento de outros profissionais de saúde, nomeadamente através do Serviço de Apoio a Cliente MEO Care Saúde, pelo número 800 200 400 (chamada grátis).

O aconselhamento e apoio através dos Serviços de Telemedicina visa a identificação dos sinais e sintomas que o Cliente transmita ao profissional de saúde, sem prejuízo de, face a

cada situação em concreto poderem ser prescritos ou aconselhados cuidados médicos presenciais ou outro tipo de ações.

3.1. Teleconsultas de Medicina Geral e Familiar. As duas primeiras consultas em cada anuidade não têm qualquer custo adicional para o cliente, as seguintes terão um custo de 15,00 EUR (quinze euros) por consulta, cobrado diretamente pelo prestador de cuidados de saúde;

3.2. Teleconsultas de nutrição. As duas primeiras consultas em cada anuidade não têm qualquer custo adicional para o cliente, as seguintes terão um custo de 15,00 EUR (quinze euros) por consulta, cobrado diretamente pelo prestador de cuidados de saúde;

3.3. Programa Põe-te em Forma.

Programa online de aconselhamento alimentar e exercício físico, com duração entre 4 e 8 semanas. Desenvolvido por Nutricionistas e baseado numa dieta hipocalórica e equilibrada combinada com exercício físico.

3.4. Avaliador de sintomas.

Ferramenta rápida e simples, baseada em inteligência artificial, que permite identificar as possíveis causas associadas a sintomas de saúde.

Com resposta a um conjunto de perguntas, o cliente terá acesso a um relatório com a lista de patologias associadas aos seus sintomas e respetiva probabilidade (podendo imprimir ou converter em pdf o relatório). Este relatório não constitui um diagnóstico clínico e não substitui a avaliação por um profissional de saúde.

3.5. Não poderão ser imputadas quaisquer responsabilidades à Multicare – Seguros de Saúde, S.A. nem à MEO, decorrentes de:

a) Eventuais danos por atrasos ou dificuldades no acesso aos Serviços Telemáticos, em consequência de anomalias ou falhas nas redes de telecomunicações ou dos equipamentos do Cliente;

b) Atraso ou negligência imputáveis ao Cliente no recurso à assistência médica, bem como em consequências de informação deficiente, incorreta ou inexata por ela prestada ou por terceiros sob as suas instruções;

c) Do não cumprimento, por parte do Cliente, das indicações fornecidas através dos Serviços de Telemedicina.

ANEXO I – POLÍTICA DE PRIVACIDADE DA MULTICARE

CARTÃO MEO CARE SAÚDE

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A presente Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, doravante “Política de Privacidade” ou apenas “Política”, aplica-se ao tratamento dos dados pessoais dos clientes da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. abreviadamente designada por “MEO”, e respetivos Beneficiários, pela Multicare, no âmbito da parceria Multicare - MEO, para efeitos da disponibilização do acesso aos serviços dispensados pelos prestadores da rede clínica Multicare, e serviços de assistência ao domicílio nas condições convencionadas e controle de qualidade de serviço da rede, gestão de reclamações e ainda, gestão da regularidade do uso do cartão junto da rede e prevenção e deteção de irregularidade nesse uso.

Os dados pessoais destinados a permitir a prossecução das finalidades acima descritas serão tratados pela Multicare – Seguros de Saúde, S.A., pessoa coletiva 507516362, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, sob o mesmo número, com sede na Rua Alexandre Herculano, 53, em Lisboa, e com o capital social de 27.000.000,00 Euros, abreviadamente designada por “ Multicare”, aplicando-se ainda ao exercício de direitos, pelo utilizador, relativamente a estes dados, nos termos da legislação aplicável.

1. RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

A Multicare, cujos dados de contacto estão acima indicados, é a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais para as finalidades acima descritas e também detalhadas no quadro do ponto 4 desta Política, recebidos através da MEO e do processo de faturação dos prestadores da rede, na emissão e utilização do Cartão MEO Care Saúde.

A MEO procederá à recolha dos dados pessoais dos seus clientes que adiram ao Cartão MEO Care Saúde, bem como dos respetivos Beneficiários, e ao respetivo envio à Multicare, que procederá à emissão e envio dos cartões.

A responsabilidade a que se refere a presente Política não substitui nem altera a responsabilidade da MEO pelo tratamento dos dados pessoais dos seus clientes, nos termos dos contratos que estes celebraram com a MEO.

2. ENCARREGADO DE PROTEÇÃO DE DADOS

O Encarregado de Proteção de Dados Pessoais pode ser contactado, por escrito, para os seguintes endereços:

- Encarregado de Proteção dos Dados Pessoais – Rua Alexandre Herculano, 53 1269-152 Lisboa;
- epdp@multicare.pt

3. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Os dados fornecidos na relação estabelecida com a Multicare são tratados em conformidade com os preceitos legalmente aplicáveis, sendo nomeadamente:

- tratados de forma lícita, leal e transparente;
- recolhidos para finalidades determinadas, explícitas e legítimas e não serão tratados posteriormente de uma forma incompatível com essas finalidades;
- adequados, pertinentes e limitados ao que é necessário relativamente às finalidades para as quais são tratados;
- exatos e, se necessário, atualizados, sendo tomadas as medidas adequadas para assegurar que sejam apagados ou retificados os dados inexatos ou incompletos, tendo em conta as finalidades para que foram recolhidos ou para que são tratados posteriormente;
- conservados de forma a permitir a identificação dos seus titulares apenas durante o período estritamente necessário e dentro do legalmente permitido para a prossecução das finalidades de recolha ou do tratamento posterior;

4. FINALIDADES E FUNDAMENTO DO TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS E CRITÉRIOS PARA FIXAÇÃO DOS PRAZOS DE CONSERVAÇÃO RESPECTIVOS

Os Dados Pessoais são tratados para as finalidades indicadas na tabela abaixo, assentes, em cada caso, nos fundamentos de licitude aí indicados e serão conservados pelo tempo estritamente necessário à prossecução das mesmas

finalidades, conforme os prazos (ou critérios para a sua definição) constantes da mesma tabela:

Finalidade	Fundamento de Licitude	Prazo de Conservação
Controle de qualidade e dos níveis de serviço da Rede de Prestadores e dos serviços de assistência ao domicílio, da Multicare.	Interesse legítimo do responsável pelo tratamento na garantia da qualidade e melhoria dos serviços prestados pela rede. Consentimento do titular, na parte que envolva dados de saúde.	Até decurso do prazo legal de prescrição de todas as obrigações emergentes do contrato, após o termo deste.
Estudos estatísticos, bem como relativos ao desenvolvimento e manutenção de sistemas	Interesse legítimo do responsável pelo Tratamento quanto à utilização da rede, volume de utilizações, serviços mais utilizados, para efeitos de otimização da oferta da rede e dos serviços disponibilizados pela Multicare.	Após aplicadas salvaguardas adequadas para proteção da identidade dos titulares, os dados serão conservados pelo prazo máximo de 20 (vinte) anos.
Gestão da utilização do cartão de MEO Care Saúde junto da rede (incluindo a prevenção e deteção de irregularidade nesse uso) *	Interesse legítimo do responsável pelo tratamento e da MEO, de garantir a continuidade e qualidade dos serviços da rede e prevenir perdas por uso indevido.	Até decurso do prazo legal de prescrição de todas as obrigações emergentes do contrato, após o termo deste.
Tratamento e Gestão de reclamações	Interesse legítimo do Responsável pelo tratamento e da MEO de gestão e resolução de reclamações apresentadas. Consentimento do titular ao responsável pelo tratamento, na parte que envolva dados de saúde.	Até decurso do prazo legal de prescrição de todas as obrigações emergentes do contrato, após o termo deste.

Cumprimento de obrigações legais, incluindo perante Autoridades (designadamente, regulatórias e fiscais),	Cumprimento de obrigação jurídica.	Prazo legal aplicável em cada momento para cada obrigação legal a cumprir. Até ao decurso do prazo de prescrição ou caducidade para o exercício de direitos.
---	------------------------------------	--

* No âmbito da atividade de tratamento relativa à “emissão e envio dos cartões MEO Care Saúde” aos clientes e beneficiários que subscrevam o Plano MEO Care saúde, a Multicare e a MEO trabalham em estreita colaboração e determinam conjuntamente as finalidades e os meios desse tratamento. A MEO procede à recolha e transmissão, para a Multicare, dos dados pessoais dos clientes e beneficiários. A Multicare assegura a gestão da utilização do cartão de MEO Care Saúde junto da rede (incluindo a prevenção e deteção de irregularidade nesse uso), a partir do momento em que o cartão é emitido.

Os direitos dos titulares dos dados pessoais poderão ser exercidos perante a MEO (<https://institucional.meo.pt/pt/politica-privacidade>) ou perante a Multicare (conforme descrito no ponto 8 da presente Política), as quais fornecem toda a assistência necessária, de forma a que o titular dos dados possa fazer valer os seus direitos e a ser devidamente informado acerca do tratamento dos seus dados pessoais.

Em relação às outras atividades de tratamento, em que a MEO e a Multicare atuam no âmbito das suas finalidades próprias, os direitos dos titulares dos dados pessoais poderão ser exercidos através da entidade que efetuou o tratamento dos dados, através dos contactos disponibilizados para o efeito nas respetivas políticas de privacidade.

5. CATEGORIAS DOS DADOS PESSOAIS TRATADOS DADOS RELATIVOS À SAÚDE

A prossecução das finalidades acima descritas no ponto 4, poderá envolver o tratamento de dados relativos à saúde do titular, por via das informações que resultam do processo de faturação do prestador, diretamente através do prestador ou das reclamações recebidas do titular.

Assim, no âmbito da parceria Multicare - MEO a Multicare poderá vir a conhecer e tratar os seguintes dados que serão recolhidos durante a utilização do Cartão:

- Ato clínico (consulta, tratamento, exame ou outro) a que o titular recorreu;

- Prestador clínico a que o titular recorreu e data;

A Multicare procede ao tratamento dos dados em questão, para as finalidades acima indicadas, mediante o consentimento do titular ou seu representante (no caso de titulares menores ou incapazes), consentimento sem o qual não é possível o acesso à prestação de serviços de cuidados de saúde no âmbito da Rede de Prestadores, inerentes ao Cartão de Saúde MEO CARE Saúde.

6. COMUNICAÇÃO DE DADOS

Para efeitos das finalidades descritas no quadro do ponto 4. acima, os Dados Pessoais poderão ser transmitidos a prestadores de serviço/fornecedores da Multicare e, em cumprimento de obrigação legal, transmitidos a autoridades judiciais, administrativas, de supervisão ou regulatórias.

7. ORIGEM DOS DADOS

Os dados pessoais tratados pela Multicare para as finalidades indicadas podem ser:

- Disponibilizados pela MEO, relativos à identificação e contacto dos titulares;
- Obtidos a partir do registo de utilização do cartão e dados de faturação relativos aos atos clínicos prestados na rede da Multicare;

- Obtidos quando solicita informações ou apresenta reclamações através dos vários canais (e-mail, telefone e Contact Center).

8. DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS

O titular dos Dados Pessoais tem direito a solicitar à Multicare, mediante pedido escrito dirigido ao Encarregado de Proteção dos Dados Pessoais:

- O acesso, nos termos e condições legalmente previstos, aos Dados Pessoais que lhe digam respeito e que sejam objeto de tratamento pela mesma;
- A correção ou atualização de Dados Pessoais inexatos ou desatualizados que lhe respeitem;

- O tratamento de Dados Pessoais em falta quando aqueles se mostrem incompletos;

- O apagamento, nos casos especificamente previstos na lei, de Dados Pessoais que lhe digam respeito;

- A limitação, verificadas as condições previstas na lei, do tratamento de Dados Pessoais no que lhe diga respeito. Mediante pedido escrito, dirigido ao Encarregado de Proteção dos Dados Pessoais, o titular dos Dados Pessoais tem, ainda, direito a:

- Retirar o consentimento prestado, quando o tratamento de dados se fundar, apenas, em consentimento;

- Opor-se ao tratamento por motivos relacionados com a sua situação particular, quando o tratamento de dados se fundar em interesse legítimo do responsável pelo tratamento ou de terceiro.

- Receber do responsável pelo tratamento, em formato digital de uso corrente e leitura automática, os dados pessoais que lhe digam respeito e que tenham sido, por si, fornecidos, tratados por meios automatizados com fundamento:
 - (a) em consentimento prestado pelo titular dos dados ou,
 - (b) em contrato celebrado,
 podendo solicitar, por escrito, a respetiva transmissão diretamente para outro responsável, sempre que tal se mostre tecnicamente possível.

O titular dos Dados Pessoais pode, ainda, solicitar, ao Encarregado de Proteção dos Dados Pessoais, informação mais detalhada, designadamente sobre as finalidades, fundamentos de licitude e prazos de conservação e, bem assim, apresentar-lhe reclamações sobre o modo como os seus Dados Pessoais são tratados, sem prejuízo de o poder fazer, também, junto da Autoridade competente.

9. SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

A Multicare adota medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os Dados Pessoais contra a sua perda, destruição ou danificação, acidental ou ilícita e, bem assim para assegurar que os dados facultados sejam protegidos contra o acesso ou utilização por parte de terceiros não autorizados.

A Multicare assegura um adequado sistema de perfis de acesso aos dados pessoais, de modo a garantir os princípios da necessidade de conhecer, mitigando riscos de acesso indevido e desnecessário aos dados pessoais.

CONSENTIMENTO PARA TRATAMENTO DE DADOS DE SAÚDE - MULTICARE

Autorizo a Multicare em nome próprio e/ou em representação de menores ou incapazes nos termos legais a meu cargo que venha a adicionar ao Plano MEO Care Saúde a tratar dados relativos à sua saúde, resultantes do registo de utilização do cartão e dos dados de faturação referentes aos atos clínicos prestados na rede, ou diretamente comunicados por mim à Multicare, para as finalidades descritas no quadro do ponto 4.

Os dados de saúde a tratar consistem em informações sobre as marcações, consultas, tratamentos, exames ou outro ato clínico realizados na rede de prestadores Multicare, ou fornecidos por mim, quando solicito informações ou apresento reclamações, através dos vários canais (e-mail, telefone e Contact Center).

Mais estou ciente de que posso retirar o consentimento em qualquer altura, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente dado, por solicitação para os contactos acima indicados do Responsável pelo tratamento.

Tomei conhecimento que a falta de consentimento (ou a sua subsequente revogação) determina a impossibilidade de acesso (ou continuação desse acesso) e prestação de serviços de cuidados de saúde no âmbito da Rede de Prestadores, inerentes ao Cartão MEO CARE Saúde, uma vez que a gestão, pela Multicare, da utilização dos benefícios e serviços disponibilizados pelo Plano MEO CARE Saúde, pelos Clientes MEO e Beneficiários, pressupõe necessariamente, o tratamento de um conjunto limitado de dados relativos à saúde sem o qual se mostra impossível disponibilizar o acesso e utilização do Cartão MEO CARE Saúde.

ANEXO II – POLÍTICA DE PRIVACIDADE MEO

A Política de Privacidade da MEO poderá ser encontrada em <https://institucional.meo.pt/pt/politica-privacidade>.