

MEO CARE
SAÚDE



GUIA DE CLIENTE

BEM-VINDO AO

MEO

CARE

SAÚDE

ESTE DOCUMENTO PROCURA APOIAR OS CLIENTES NA UTILIZAÇÃO DO MEO CARE SAÚDE.

A leitura deste Guia não dispensa a consulta das Condições Gerais de Utilização dos Serviços MEO Care Saúde, disponíveis em www.meo.pt/care.

ÍNDICE

O QUE ESTÁ INCLUÍDO NO MEO CARE SAÚDE	3
COMO USUFRUIR DOS SERVIÇOS INCLUÍDOS NO MEO CARE SAÚDE	3
• MÉDICO AO DOMICÍLIO	3
• ENTREGA DE MEDICAMENTOS	3
• ACESSO À REDE MULTICARE	3
• REDE DE CONSULTAS, EXAMES E TRATAMENTOS (AMBULATÓRIO)	3
• REDE DE ESTOMATOLOGIA E MEDICINA DENTÁRIA	3
• REDE DE TERAPÊUTICAS NÃO CONVENCIONAIS	3
• REDES DE ÓTICAS	4
• COMO BENEFICIAR DO ACESSO À REDE MULTICARE	4
• REDE DE PARCERIAS	4
• TELEMEDICINA E OUTROS SERVIÇOS	4
QUANDO PODE COMEÇAR A USAR O MEO CARE SAÚDE	4
SUSPENSÃO DO MEO CARE SAÚDE	4
CARTÃO MEO CARE SAÚDE	4
NOVAS ADESÕES E ALTERAÇÃO DE DADOS PESSOAIS	5
CONTACTOS	5

O QUE ESTÁ INCLUÍDO NO MEO CARE SAÚDE

O MEO Care Saúde dá-lhe acesso aos seguintes serviços de saúde em condições vantajosas:

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 Multicare	
• 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	
Teleconsulta 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
Consultas de Nutrição, Dias úteis, das 9 às 19h	2 consultas sem custos por anuidade/beneficiário; 15€ a cargo do cliente 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 pela Multicare com cada prestador, que podem variar de prestador para prestador.

COMO USUFRUIR DOS SERVIÇOS INCLUÍDOS NO MEO CARE SAÚDE

MÉDICO AO DOMICÍLIO

Com o seu MEO Care Saúde pode ser observado por um médico no conforto da sua casa, podendo evitar a deslocação a uma unidade de saúde. Para solicitar um médico ao domicílio, contacte o Serviço de Apoio ao Cliente (800 200 400, chamada grátis), escolha a opção “Serviços de Saúde”, seguido da opção “Chamar um Médico a Casa”.

Cada consulta médica ao domicílio tem um custo de €25,00 EUR (vinte e cinco euros). Caso tenha dúvidas se deve chamar um médico ao domicílio, fale com um médico do Serviço de Telemedicina também disponível através do Serviço de Apoio ao Cliente (800 200 400, chamada grátis), escolha a opção “Serviços de Saúde”, seguido da opção “Falar com um Médico”.

ENTREGA DE MEDICAMENTOS

O Serviço de Entrega de Medicamentos está ao seu dispor 24 horas por dia, 7 dias por semana, em qualquer farmácia do território nacional. Este serviço não contempla o custo dos medicamentos, ficando este custo a cargo do Cliente. Estão excluídos deste serviço os medicamentos que necessitam de cadeia de frio e os que requerem dispensa presencial.

A entrega será efetuada no prazo máximo de entrega de 2 horas e sem custos de entrega. Siga os seguintes passos para usufruir deste serviço:

- Passo 1: Escolha uma farmácia perto de si, contacte-a e solicite os seus medicamentos.
- Passo 2: Envie a prescrição para a farmácia e efetue o pagamento dos medicamentos.
- Passo 3: Informe que será um estafeta a levantar os medicamentos, questione a farmácia em que horário será possível fazê-lo e confirme a morada da farmácia.
- Passo 4: Contacte o Serviço de Apoio ao Cliente (800 200 400, chamada grátis), selecione a opção “Pedir um serviço”, seguido da opção “Serviços de Saúde” e por fim “Entrega de Medicamentos ao Domicílio”.
- Passo 5: Informe a morada da farmácia e o horário a partir do qual o estafeta poderá efetuar a recolha, bem como a morada onde devem ser entregues os medicamentos.

ACESSO À REDE MULTICARE

Com o MEO Care Saúde tem acesso aos prestadores da Rede Multicare a preços convencionados. A Rede Multicare é uma das maiores redes privadas de prestadores de serviços e cuidados de saúde a nível nacional.

REDE DE CONSULTAS, EXAMES E TRATAMENTOS (AMBULATÓRIO)

Esta Rede dá-lhe acesso a consultas de Medicina Geral e Familiar e de especialidade (como Pediatria, Ginecologia, Ortopedia entre outras), 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.

REDE DE ESTOMATOLOGIA E MEDICINA DENTÁRIA

Esta Rede dá-lhe acesso a cuidados de Estomatologia e Medicina Dentária, incluindo consultas e exames auxiliares de diagnóstico.

REDE DE TERAPÊUTICAS NÃO CONVENCIONAIS

Esta Rede dá-lhe acesso a serviços de acupunctura, medicina tradicional chinesa, fitoterapia, homeopatia, naturopatia, osteopatia e quiropraxia.

REDES DE ÓTICAS

Esta Rede dá-lhe acesso a um conjunto alargado de Óticas onde são disponibilizados modelos específicos de aros e lentes a preços convencionados.

COMO BENEFICIAR DO ACESSO À REDE MULTICARE

Para beneficiar do Acesso à Rede Multicare, siga os seguintes passos:

- Passo 1: Selecione o prestador mais conveniente para si em meo.pt/care
- Passo 2: Contacte diretamente o prestador e agende o serviço ou cuidado de saúde pretendido (se necessário). Existem alguns atos médicos¹ que carecem de certificação prévia pela Multicare, pelo que no momento da marcação confirme com o prestador se é necessária autorização. Caso seja, o prestador fará o pedido diretamente à Multicare.
- Passo 3: No dia agendado, identifique-se como cliente MEO Care Saúde, apresentando o seu Cartão MEO Care Saúde e um documento oficial de identificação com fotografia. Caso não tenha o Cartão MEO Care Saúde consigo, deverá solicitar um código ao Serviço de Apoio ao Cliente (800 200 400, chamada grátis), selecionando “Serviços de Saúde”, seguido de “Atribuição de Código Sem Cartão”. O código substituirá o Cartão, sendo válido para uma única utilização e por 24h.

¹ Por exemplo, consultas de Genética, Polissonografia, Meios invasivos de diagnóstico e terapêutica em Cardiologia, Meios invasivos de diagnóstico e terapêutica vascular e Tratamentos do foro da Medicina Física e de Reabilitação.

REDE DE PARCERIAS

Com o MEO Care Saúde, beneficia ainda de descontos exclusivos na aquisição e/ou utilização de serviços na Rede de Parcerias. Esta Rede inclui um conjunto amplo de parceiros, nomeadamente nas áreas de Nutrição, Infertilidade e Reprodução Assistida, Criopreservação, Health Clubs, Reabilitação, Termalismo e Lazer, Audiologia, Apoio Domiciliário e Centros Residenciais. Para ter acesso aos descontos na Rede de Parcerias, siga os seguintes passos:

- Passo 1: Selecione o parceiro mais conveniente para si em www.meo.pt/care.
- Passo 2: Contacte diretamente o parceiro e agende o serviço pretendido (se necessário).
- Passo 3: No dia agendado, identifique-se como cliente MEO Care Saúde, apresentando o seu Cartão MEO Care Saúde e um documento oficial de identificação com fotografia.

TELEMEDICINA E OUTROS SERVIÇOS

Com o MEO Care Saúde tem acesso a serviços de telemedicina, que pode usufruir em qualquer zona do país (Portugal Continental e Ilhas). Para ter acesso a estes serviços contacte o Serviço de Apoio ao Cliente (800 200 400, chamada grátis), selecione “Serviços de Saúde”, seguido de “Falar com um Médico” ou “Falar com um Nutricionista ou Iniciar o Programa Põe-te em Forma”.

CONSULTAS DE MEDICINA GERAL E FAMILIAR 24/7

A consulta médica por telefone dá-lhe acesso a uma equipa de médicos de Medicina Geral e Familiar. Para uma melhor avaliação, poderá partilhar por email exames, relatórios e outros documentos com o médico. Este serviço encontra-se disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. Tem também acesso a videoconsultas com médicos de Medicina Geral e Familiar, nos dias úteis das 9h às 21h. As videoconsultas têm de ser previamente agendadas através do Serviço de Apoio ao Cliente (800 200 400, chamada grátis). No dia da consulta, próximo da hora agendada, irá receber por SMS um link de acesso à consulta.

CONSULTAS DE NUTRIÇÃO

As Consultas de Nutrição por telefone podem apoiá-lo em temas relacionados com hábitos alimentares, alimentação saudável, perda de peso, intolerâncias e alergias alimentares e alimentação adequada a patologias específicas (colesterol elevado, hipertensão, diabetes, etc.). Se recomendável, ser-lhe-á enviado um plano alimentar, adequado às suas necessidades. As consultas de Nutrição estão disponíveis nos dias úteis das 9h às 19h.

PROGRAMA PÔE-TE EM FORMA

O Programa Põe-te Em Forma é um 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, o Programa propõe-lhe uma perda de peso progressiva, saudável e sustentável. Será realizado um acompanhamento semanal via email e disponibilizado um contacto com nutricionistas para esclarecer qualquer dúvida que surja ao longo do programa.

AVALIADOR DE SINTOMAS

O Avaliador de Sintomas é uma ferramenta rápida e simples, baseada em inteligência artificial, que lhe permite identificar as possíveis causas associadas aos seus sintomas. Só tem de responder a um conjunto de perguntas médicas, que variam em função da informação que disponibilizar. Ao finalizar a avaliação, terá acesso a um relatório com a informação das possíveis patologias associadas aos seus sintomas. Este relatório não constitui um diagnóstico clínico e não substitui a avaliação por um profissional de saúde. O Avaliador de Sintomas está disponível 24h por dia, 7 dias por semana e pode ser acedido em www.medicinaonline.pt/pt/avaliador-de-sintomas/.

QUANDO PODE COMEÇAR A USAR O MEO CARE SAÚDE

Assim que o MEO Care Saúde se encontre ativo, receberá um SMS com o seu ID de referência Multicare e pode usar os serviços através do Serviço de Apoio ao Cliente (800 200 400, chamada grátis). Posteriormente, será enviado, por correio para a sua morada, um Cartão MEO Care Saúde para cada beneficiário.

SUSPENSÃO DO MEO CARE SAÚDE

No caso de falta de pagamento de uma mensalidade até à data limite de pagamento da respetiva fatura, o acesso ao serviço MEO Care Saúde será suspenso a partir dessa data, deixando de poder usufruir de todas as vantagens associadas.

CARTÃO MEO CARE SAÚDE

O Cartão MEO Care Saúde é essencial para usufruir do Acesso à Rede Multicare e das condições especiais na Rede de Parcerias. O Cartão MEO Care Saúde deverá ser apresentado no prestador da Rede Multicare ou no parceiro, juntamente com um documento oficial de identificação com fotografia. Para beneficiar do Acesso à Rede Multicare, caso não tenha o Cartão MEO Care Saúde consigo, poderá contactar o Serviço de Apoio ao Cliente (800 200 400, chamada grátis), selecionando “Acesso aos Serviços Clínicos”, seguido de “Atribuição de Código Sem Cartão”. O código deverá ser facultado ao prestador, sendo válido por 24h e para uma única utilização. Para beneficiar de condições vantajosas na Rede de Parcerias, caso não tenha o Cartão MEO Care Saúde consigo, faculte ao parceiro o seu número de referência Multicare. O Cartão MEO Care Saúde é pessoal e intransmissível.

Em caso de extravio do Cartão MEO Care Saúde, o titular do Cartão deverá informar o Serviço de Apoio ao Cliente (800 200 400, chamada grátis), no prazo máximo de 48 horas, para que este seja cancelado e para que se proceda à emissão e envio de um novo Cartão.

NOVAS ADESÕES E ALTERAÇÕES DE DADOS PESSOAIS

O MEO Care Saúde destina-se exclusivamente aos clientes MEO que, à data de adesão, tenham ativado o pagamento por débito direto e que não tenham quaisquer dívidas junto da MEO. Os Clientes MEO podem optar pelo MEO Care Saúde Individual ou pelo MEO Care Saúde Familiar.

ADESÕES

Os Clientes MEO apenas podem incluir no plano MEO Care Saúde Familiar membros do seu agregado (até um máximo de 4 beneficiários). Consideram-se membros do agregado familiar as seguintes pessoas que coabitem com o Cliente MEO em economia comum: o cônjuge ou a pessoa com quem viva em união de facto, os ascendentes e os descendentes economicamente dependentes. Caso pretenda incluir, no seu MEO Care Saúde Familiar, um ou mais elementos do seu agregado, contacte o Serviço de Apoio ao Cliente (800 200 400, chamada grátis).

CONTACTOS

SERVIÇO APOIO AO CLIENTE MEO CARE SAÚDE: 800 200 400 (chamada grátis)

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

- Telemedicina e Médico ao domicílio: 24h por dia, 7 dias por semana
- Atribuição de um código de autorização (para utilização do MEO Care Saúde caso não tenha o Cartão): 24h por dia, 7 dias por semana
- Adesões: 8h às 24h, 365 dias
- Outras questões relativas ao MEO Care Saúde: dias úteis das 9h às 20h