

PESSOA SEGURA – PROCEDIMENTOS IMPORTANTES

Caro Segurado,

Sem prejuízo das informações pré-contratuais e contratuais que lhe foram prestadas aquando da adesão ao **Seguro de Saúde** da Garantia, Companhia de Seguros de Cabo Verde, S.A., para facilitar e melhorar a qualidade do atendimento junto às clínicas da nossa Rede de Prestadores em Cabo Verde e em Portugal, bem como, no que tange ao sistema de Reembolso, deixamos aqui alguns procedimentos importantes que deve ter em atenção.

A - SISTEMA DE PRESTAÇÕES NA REDE

Serviços garantidos pelo contrato de seguro, realizados em prestadores da Rede, nos quais a comparticipação das despesas é suportada diretamente pelo Segurador e o respetivo acesso está sujeito aos critérios de utilização definidos pelo Segurador, incluindo a autorização para atos e procedimentos nos termos do disposto nas Condições Gerais, Especiais e Particulares.

A.1 - EM QUALQUER CASO (REDE GARANTIA | REDE MULTICARE)

Numa deslocação a uma clínica/prestador da Rede Garantia em Cabo Verde ou Rede Multicare em Portugal:

1. **Instruções:** Leia Com atenção, interiorize estas instruções;
2. **Cartão de Segurado:** Leve consigo o **original do Cartão** e não de uma copia ou fotografias (esta situação pode causar-lhe sérios constrangimentos);
3. **Documento de Identificação:** assegure-se que está na posse de um documento de identificação com fotografia, pois ser-lhe-á exigido a sua apresentação. (a ausência de um documento com fotografia pode causar-lhe sérios constrangimentos)
4. **Coberturas e Capitais:** assegure-se de que tem conhecimento do seu capital seguro atual por cobertura (valor seguro disponível que poderá utilizar), bem como, de que o tratamento que pretende fazer tem cobertura e não faz parte das exclusões das condições gerais e especiais do seu seguro.
5. **Informação à Seguradora:** Se possível informe antecipadamente a sua Seguradora (Garantia) da sua pretensão para ver em que medida lhe poderemos ajudar. Informe-nos com antecedência e poderemos ajudar de entre outros nos seguintes itens:
 - a. Procedimentos;
 - b. Apurar/confirmar das coberturas e capitais disponíveis.

A.2 - EM CABO VERDE (REDE GARANTIA)

Numa deslocação a um prestador da rede Garantia em Cabo Verde:

1. **Como evitar eventuais Constrangimentos:**
 - a. Se pretende deslocar-se a uma clínica da rede em Cabo Verde e surgir-lhe alguma duvida de como proceder deve ligar para o numero de assistência ao cliente, + 238 260 86 70 disponível no horário normal de expediente da Companhia.
 - b. Se por ventura alguma clínica da Rede não estiver a reconhecer o seu cartão e/ou a sua pessoa enquanto segurado e/ou caso surja algum outro tipo de constrangimento no momento do atendimento em que o exposto na alínea a) não consiga resolver agradecemos que sugira ao “atendente” que entre em contacto com a Garantia, através do numero de assistência ao cliente.
 - c. Se as soluções apontadas em a) e b) não resultarem agradecemos que nos comunique/reporte pelo email garantiasaudef@garantia.cv
 - d. **Reclamações: Reporte-nos os eventuais constrangimentos, indicando-nos o nome da Clínica/Prestador, para que possamos avaliar e melhorar a qualidade dos nossos serviços.**
2. **Sistema de Copagamentos e Franquias:**
 - a. A apresentação do cartão é fundamental para que o prestador/clínica possa faturar-lhe apenas a sua franquia/copagamento (valor a cargo do segurado).

A.3 - EM PORTUGAL (REDE MULTICARE)

Numa deslocação a um Prestador da rede Multicare em Portugal:

1. Como evitar eventuais Constrangimentos:

- a. Se estiver em Portugal ou pretender deslocar a Portugal e surgir-lhe alguma dúvida de como proceder deve ligar para o número de assistência ao cliente, disponível 24 horas por dia, e seguir instruções conforme o tipo de apoio que precisa:
 - i. + 217 948 880
 - ii. + 217 948 784
- b. Se por ventura alguma clínica da Rede não estiver a reconhecer o seu cartão e/ou a sua pessoa enquanto segurado e/ou caso surja algum outro tipo de constrangimento no momento do atendimento em que o exposto na alínea a) não consiga resolver agradecemos que **sugira ao “atendente” que telefone para o número de apoio a prestador e que solicite esclarecimentos. As clínicas da rede Multicare tem um número para o efeito.**
- c. O seu cartão está configurado em escudos cabo-verdianos. É importante passar essa informação ao “atendente” e clarificar-lhe que ele deve cobrar-lhe apenas o valor convencionado com a Multicare, em euros.
- d. Se as soluções apontadas em a) e b) não resultarem agradecemos que nos comunique/reporte pelo email garantiasaudef@garantia.cv
- e. Reclamações: ao regressar reporte-nos os eventuais constrangimentos, indicando-nos o nome da Clínica/Prestador, para que possamos avaliar e melhorar a qualidade dos nossos serviços.

2. Sistema de Copagamentos e Franquias:

- a. É imprescindível a apresentação do cartão para que o prestador /clínica possa validá-lo na plataforma e ser aplicado o valor convencionado entre a Multicare e esse prestador, que será sempre mais baixo que o valor privado dessa entidade.
- b. Posteriormente, o Exmo. Segurado deverá apresentar, à Garantia, o pedido de reembolso de acordo com as suas condições da apólice (diferença entre o seu copagamento/franquia e o valor pago). **Consulte previamente o documento/formulário “Reembolso Despesas Médicas” para saber que documentação lhe será solicitada em cada caso.**

B - SISTEMA DE PRESTAÇÕES FORA DA REDE (REEMBOLSOS)

Serviços de cuidados de saúde garantidos pelo contrato de seguro, nos quais as despesas de saúde são pagas pela Pessoa Segura, sendo posteriormente objeto de comparticipação pelo Segurador, nos termos do disposto nas Condições Particulares. **Consulte previamente o documento/formulário “Reembolso Despesas Médicas” disponível na Área do Seguro de Saúde do site da GARANTIA (www.garantia.cv) para saber que documentação lhe será solicitada em cada caso.**

C - DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta documentação deve ser entregue/de conhecimento de todas as pessoas seguras no âmbito de um contrato de Seguro de Saúde. Caso seja entregue um exemplar apenas ao tomador de seguro este deve fazer com que uma cópia do mesmo chegue a todas as pessoas seguras. À Semelhança do Cartão numa deslocação a um Prestador leve consigo este documento.

EM CASO DE NECESSIDADE PRIVILEGIE AS CLÍNICAS/PRESTADORES DA REDE SEJA EM CABO VERDE SEJA EM PORTUGAL E A PAR DO PREÇO MAIS BAIXO BENEFICIE DE UMA SÉRIE DE VANTAGENS.

- **Rede Multicare:** Aceda ao site www.multicare.pt e procure uma clínica da rede que lhe possa prestar o tratamento de que necessita, em Portugal.
- **Rede Garantia em Cabo Verde:** Aceda ao site www.garantia.cv e procure uma clínica da rede que lhe possa prestar o tratamento de que necessita, em Cabo Verde.

GARANTIA SEGUROS
JUNTOS, PARA QUE A VIDA NÃO PARE.