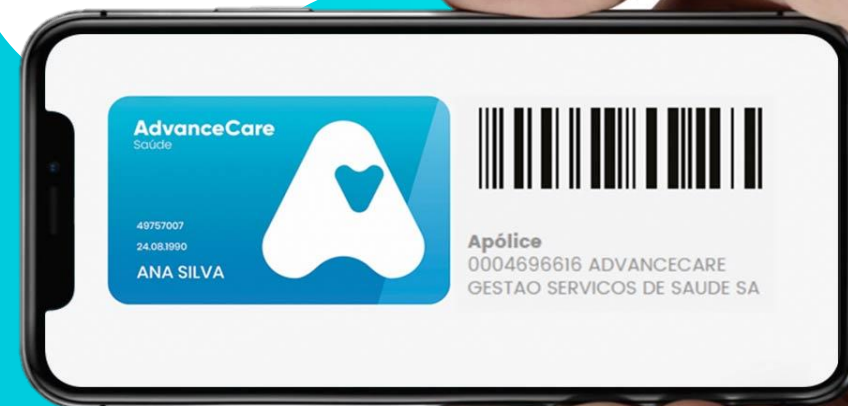
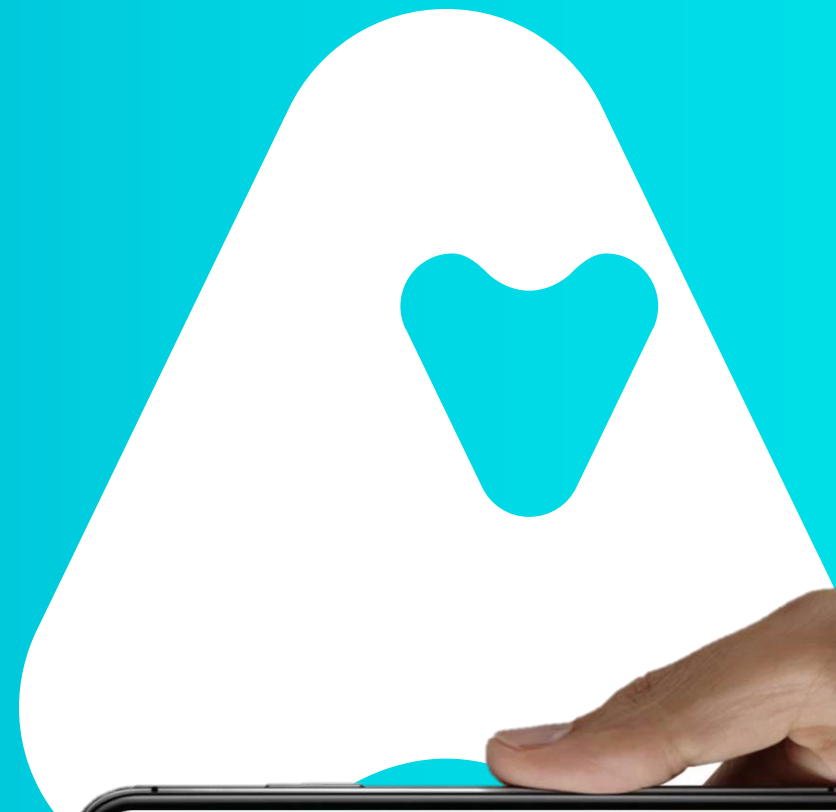




Manual Grupo OCC



Fevereiro 2023



TRAN
QUILI
DADE

AÇOREANA

ÍNDICE

1. Sistema de Saúde AdvanceCare
2. O seu Plano de Saúde
3. Rede de Prestadores
4. Como utilizar o seguro
5. Portal de Clientes e App myAdvanceCare

1. Sistema de Saúde AdvanceCare



1

Sistema de Saúde AdvanceCare

AdvanceCare Saúde faz parte de um Sistema avançado de cuidados médicos e de bem-estar, com uma oferta de produtos e serviços que promovem uma forma de vida saudável.

Ao aceder à Rede de Prestadores AdvanceCare **irá beneficiar de valores mais baixos que os da tabela Privada**, e não a totalidade da despesa (nos atos garantidos pela apólice e contratados com o prestador).

Para reembolsos torna-se necessária a apresentação das despesas realizadas.



* Esta apresentação não dispensa a leitura integral das condições gerais, especiais e particulares

2. O seu Plano de Saúde



2

O seu Plano de Saúde

COBERTURAS / PLANOS CONFORME ESTABELECIDO EM CADERNO DE ENCARGOS

3. Rede de Prestadores



3

Rede de Prestadores

A Rede médica do AdvanceCare Saúde é constituída por um conjunto de prestadores de cuidados médicos rigorosamente selecionados, de forma a garantir a maior qualidade dos serviços médicos prestados (Consulte www.advancecare.pt):

- **Hospitais (85)**
- **Serviços de Urgência e Atendimento Médico Permanente (111)**
- **Centros de Cirurgia Ambulatório (88)**
- **Médicos de clínica geral e de especialidade (12590)**
- **Médicos Dentistas / Medicina Dentária (3244)**
- **Centros Óticos (734)**
- **Centros de medicina física e reabilitação (524)**
- **Laboratórios de análises e Centros de meios auxiliares de diagnóstico (raio X, ecografias, entre outros exames - 8175)**

Alguns prestadores que constituem a Rede Nacional:

- **Porto:** Grupos Trofa e Lusíadas
- **Lisboa:** Grupos Luz Saúde, José de Mello Saúde - Cuf e Lusíadas, Fundação Champallimaud



O acordo estabelecido com os prestadores não significa que todos os médicos que prestam serviços nestas unidades façam parte desta Rede. Podem não estar abrangidos também todos os atos clínicos, pelo que devem os participantes confirmar antecipadamente.

* Esta apresentação não dispensa a leitura integral das condições gerais, especiais e particulares

4. Como utilizar o seguro



Quando recorrer a um serviço médico na rede em Portugal, deverá apresentar sempre o seu cartão AdvanceCare Saúde físico ou virtual*, acompanhado do seu documento de identificação, de forma a que apenas pague o valor convencionado pelo ato medico.

4

Como utilizar o seguro



Este cartão é pessoal e intransmissível

- Na frente tem o seu nome e um **número (composto por 8 algarismos) que o identifica junto do prestador**, e que será utilizado para validar as condições e os valores que irá pagar, de acordo com o seu plano de garantias.

Nota: A cada nova emissão de cartão será gerado um novo número que substituirá o anterior.

- No verso tem os contactos da Linha de Clientes que poderá utilizar para obter esclarecimentos adicionais

* Cartão Virtual – Para aceder ao cartão digital, registe-se em **myAdvanceCare** (no site www.advancecare.pt) ou dirija-se à APP store ou Play store e descarregue a aplicação **APP myadvancecare** (para mais pormenores veja slide correspondente).

PROCEDIMENTOS REDE PRESTADORES

4

Como utilizar o seguro

HOSPITALIZAÇÃO	CONSULTAS
<p>Selecione o médico/clinica/hospital através do Diretório Clínico Consulte www.advancecare.pt Ou App myadvancecare</p>	<p>Selecione o médico através do Diretório da Rede de Prestadores Consulte www.advancecare.pt Ou App myadvancecare</p>
<p>Será o médico ou a entidade hospitalar responsável por agilizar o pedido de Autorização junto da Advancecare.</p>	<p>Marque a consulta com o Médico selecionado Apresente sempre o seu cartão Pague o valor convencionado</p>
<p>COBERTURAS / PLANOS CONFORME ESTABELECIDO EM CADERNO DE ENCARGOS</p>	<p>COBERTURAS / PLANOS CONFORME ESTABELECIDO EM CADERNO DE ENCARGOS</p>

*É necessário solicitar pré-autorização para despesas de hospitalização, incluindo cirurgias realizadas em regime de ambulatório, quimioterapia e radioterapia.

** É necessário solicitar pré-autorização para parto.

* Esta apresentação não dispensa a leitura integral das condições gerais, especiais e particulares

4

Como utilizar o seguro

FORA DA REDE ADVANCECARE

Taxas Moderadoras

Com o seu AdvanceCare Saúde, pode aceder também a serviços médicos fora da Rede AdvanceCare. Neste caso, paga o preço do ato médico, sendo posteriormente reembolsado das despesas de hospitalização contratualizadas.

Se recorrer a comparticipação prévia, da ADSE, ADME, SAMS., SNS, seguros ou outras instituições equiparadas, a franquia por Internamento Hospitalar, será de acordo com as coberturas/planos estabelecidos no Caderno de Encargos e incidirá sobre o montante a cargo a Pessoa Segura.



4

Como utilizar o seguro

FORA DA REDE ADVANCECARE



Como enviar despesas para reembolso

A melhor maneira é enviar sempre as despesas através do portal de Clientes ou App myAdvanceCare de forma a ser reembolsado em 72h, sem ter que nos enviar os documentos originais. Basta tirar uma fotografia ou digitalizar os documentos e fazer o upload dos mesmos

Caso pretenda pode também enviar a despesa original para reembolso, devidamente identificada com os dados do seguro (nome, número de cartão), para o Apartado 2245, 1106-001 Lisboa.*



*Consultas – apresentar recibo original . Garantir que está identificada a especialidade médica.

Exames Auxiliares de Diagnóstico - apresentar recibo com a prescrição médica.

Tratamentos - Recibos originais devem ser acompanhados de original da prescrição médica, relatório clínico com o diagnóstico, início e evolução da situação clínica e se realizado, resultados de exames de diagnóstico efetuados para esta situação.

Internamento - Recibos originais da despesa de internamento, acompanhado da respetiva fatura discriminada, nota de alta que identifique o diagnóstico, início e evolução da situação clínica e cópia do exames realizados antes e durante o internamento.

4

Como utilizar o seguro

FORA DA REDE ADVANCECARE



Como solicitar uma pré-autorização

É da responsabilidade da pessoa segura solicitar uma pré-autorização para despesas de hospitalização, incluindo cirurgias realizadas em regime de ambulatório, quimioterapia, radioterapia e também para tratamentos de fisioterapia, quando realizadas fora da rede de prestadores AdvanceCare.

Pode utilizar o Portal de Clientes ou a App MyAdvancecare para o feito ou, caso prefira, poderá também solicitar informações sobre a pré-autorização, através da Linha AdvanceCare Saúde (210 114 460): opção 1 > Informações sobre o seu seguro de saúde e opção 5 > Informações sobre processos de pré-autorização.



Se o Médico não pertencer à Rede:

Deve ligar para a Linha AdvanceCare Saúde (210 114 460); opção 1 > Informações sobre o seu seguro de saúde e opção 5 > Informações sobre processos de pré-autorização.

Ser-lhe-á enviado o Impresso de Pedido de informação Clínica e peça ao seu médico que o preencha na totalidade

O Departamento de gestão das Pré-autorizações faz uma análise da informação e verifica se o Ato Médico está coberto pelo seu seguro e/ou se necessita de mais elementos adicionais. Se o Ato Médico estiver dentro das Garantias da Apólice será emitido um termo de Responsabilidade .

Se for preciso elementos adicionais ser-lhe-á enviada uma carta/email ou sms a comunicar a informação necessária.

5. Portal de Clientes e App myAdvanceCare

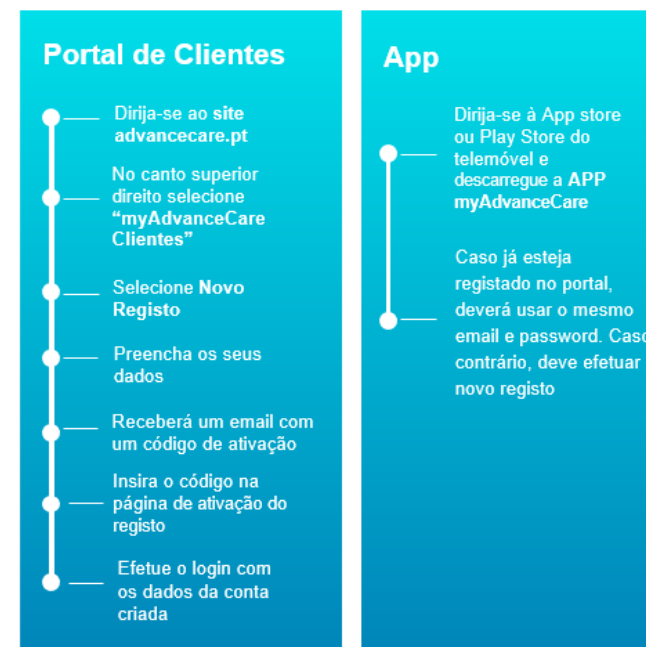


Com o **Portal de Clientes** e **App myAdvanceCare** a gestão do seu seguro de saúde é muito mais simples e rápida.

Registe-se já!

O registo é feito em 3 passos:

1. Verificação dos dados (nome, NIF e data de nascimento)
2. Confirmação dos dados do seguro
3. Dados de registo (email e palavra-passe)



Cartão digital

O cartão digital está em local de destaque e sempre visível ao longo da navegação na app/portal.

Trocar os cartões entre apólices ou membros do agregado também é mais fácil, na app, basta deslizar.

Caso o cliente tenha dependentes (menores que 18 anos) na sua apólice, poderá aceder também a estes cartões.

Qualquer utilizador, ainda que maior, pode dar permissão ao Subscritor para gerir o seu Seguro, em: Permissões » O meu Seguro (<https://my.advancecare.pt/permissoes>)

Coberturas

Permite consultar as condições contratadas, como as coberturas e os copagamentos a cargo do cliente em cada utilização, bem como as utilizações do seguro e despesas efetuadas

5

Portal de Clientes e App myAdvanceCare

5

Portal de Clientes e
App myAdvanceCare

Cartão virtual AdvanceCare Saúde



Envio de despesas para reembolso

Basta tirar uma fotografia ou digitalizar os documentos e fazer o upload dos mesmos. Não tem que enviar os documentos originais.

No menu: Pedidos » Reembolsos, o cliente deverá efetuar os seguintes passos:

1. Clicar em “Pedir reembolso”
2. Selecionar “Paciente”
3. Fazer o upload da fatura. Basta digitalizar ou fotografar o documento, carrega-lo e depois “Confirmar e enviar”
4. Efetuar o registo para cada uma das faturas introduzindo os seus itens linha a linha. Na app clicar em “Adicionar mais dados da fatura”. Caso tenha algum anexo (p. ex. prescrição médica), deve clicar em “Anexar informação clínica” e fazer upload do documento
- Para medicamentos basta inserir uma linha com o valor total da fatura. Os valores que inserir deverão incluir IVA
5. Quando concluir, deverá clicar em “Continuar e enviar”. Se possuir mais faturas para enviar, deverá iniciar um novo pedido de reembolso. Receberá um email de confirmação
6. As despesas enviadas serão analisadas pelos nossos serviços. Poderá acompanhar o estado das mesmas no menu “Pedidos » Reembolsos”

5

Portal de Clientes e App myAdvanceCare

Consultar e submeter pré-autorizações

Esta funcionalidade permite submeter as pré-autorizações que necessitar para atos a realizar fora da rede ou no estrangeiro. E também consultar qualquer pré-autorização (dentro ou fora da rede).

Se o procedimento requer pré-autorização (e ocorrer fora da rede ou no estrangeiro), é da responsabilidade do cliente efetuar o pedido prévio. Sem este pedido, no momento da realização do serviço, não será assegurado o pagamento da despesa médica.

O cliente deve solicitar uma pré-autorização para despesas de hospitalização, incluindo cirurgias realizadas em regime de ambulatório, quimioterapia e radioterapia, bem como despesas garantidas ao abrigo da cobertura de doenças graves.



É necessário solicitar uma pré-autorização para despesas de hospitalização, incluindo cirurgias realizadas em regime de ambulatório, quimioterapia, radioterapia, fisioterapia, terapia da fala e/ou cinesioterapia.

* Esta apresentação não dispensa a leitura integral das condições gerais, especiais e particulares

No menu: Os meus pedidos » Pré-autorizações, deverá efetuar os seguintes passos:

1. O cliente deve clicar em “Pedir Pré-Autorização”
2. Caso o cliente ainda não tenha consigo o formulário de “Pedido de Informação Clínica | Termo de Responsabilidade” deverá clicar em “Obter documentos”. Aqui, depois de selecionar o tipo de procedimento, deverá descarregar o “Pedido de Informação Clínica | Termo de Responsabilidade”, imprimir e solicitar ao seu médico o respetivo preenchimento. No caso de se tratar de acidente, anexar descrição detalhada do que originou a lesão.
3. Quando o cliente tiver consigo os documentos necessários, deverá clicar em “Submeter pedido” e de seguida deve selecionar “Paciente”
4. Para submeter o pedido, deve fazer upload do(s) documento(s). Basta digitalizar ou fotografar o documento, carrega-lo e depois “Confirmar”
5. Opcionalmente poderá enviar outros documentos necessários ao processo, fazendo e fazer upload do respetivo ficheiro. Deve confirmar o tipo de documento anexado, e clicar em “Confirmar”
6. Basta confirmar os dados e clicar em “Enviar”. Receberá um email de confirmação
7. A informação submetida será tratada pelos nossos serviços. Posteriormente poderá seguir o processo, acedendo ao detalhe do seu pedido a qualquer momento, no menu “Pedidos » Pré-Autorizações”



**TRAN
QUILI
DADE**

AÇOREANA