



Guia do Cliente

Seguro de Saúde

www.aliانcaseguros.ao



O presente Guia desempenha uma função informativa, para que possa utilizar o seu seguro de saúde de forma eficaz e confortável.

Mantenha-o próximo de si sempre que precisar de utilizar os serviços associados ao seu seguro de Saúde.

O seu cartão de saúde

O seu cartão de saúde é pessoal e intransmissível, dando-lhe acesso à nossa Rede de Prestadores.

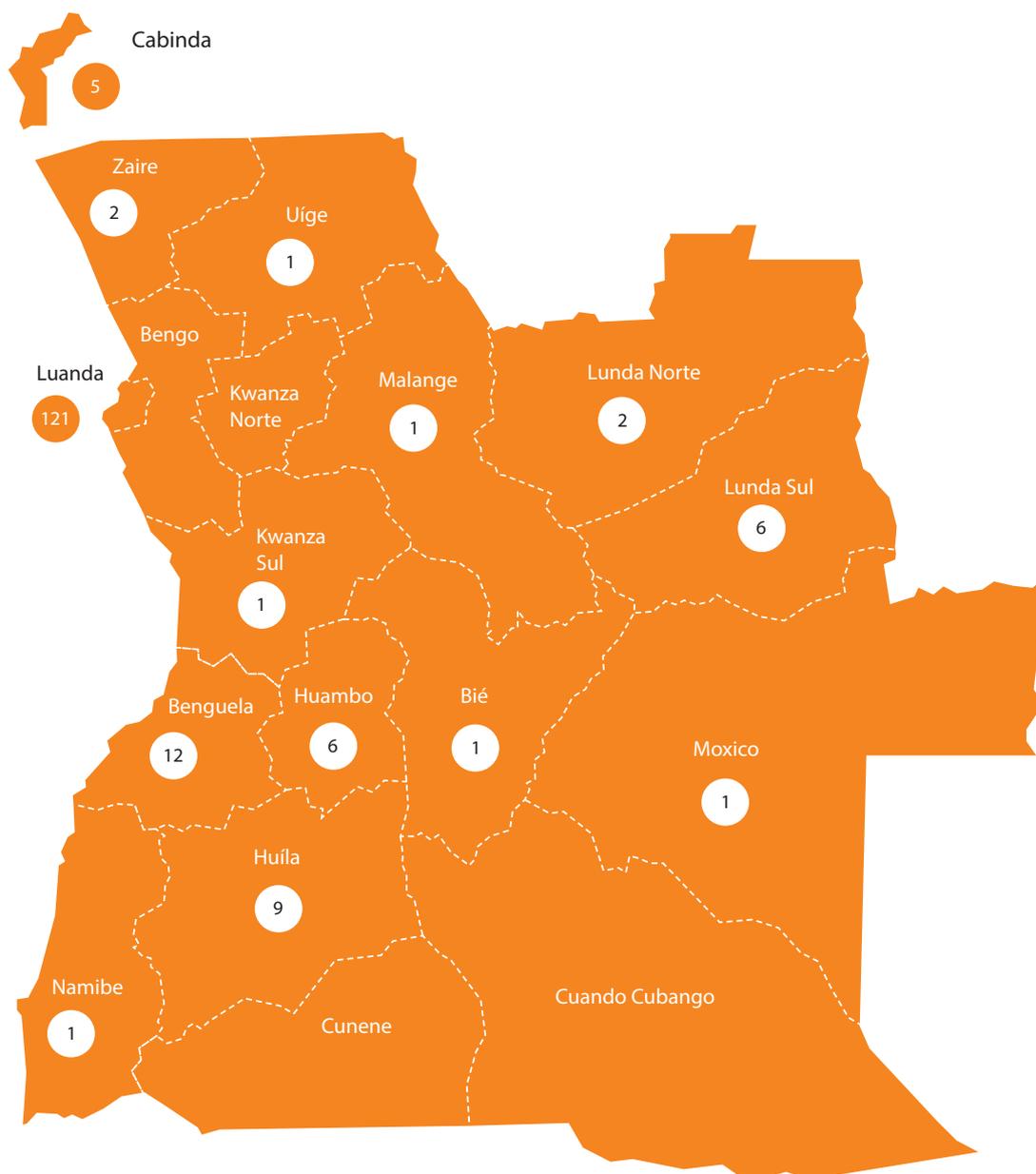
Em caso de perda ligue para a nossa Linha de Apoio ao Cliente para solicitar um “código de autorização” que substituirá o seu cartão por um período de 24 horas, para poder efectuar o acto médico pretendido.

Posteriormente aconselhamos, a dirigir-se a Direção de Recursos Humanos da empresa para solicitar a emissão de 2ª via do cartão.



Rede de prestadores

A Rede de Prestadores dá-lhe acesso a uma vasta rede de clínicas, centros de diagnóstico e farmácias em todo o país, com os melhores especialistas e profissionais de saúde, que lhe permite aceder a diversos actos médicos. Ficará ou não a seu cargo o pagamento da franquia/copagamento que deverá ser liquidado directamente no prestador, sendo o restante valor compartilhado pela Aliança Seguros.



Como usar a rede de prestadores ALIANÇA/Mediplus

- 1 Seleccione o prestador que pretende marcar o acto médico, acedendo a nossa Rede de Prestadores. Para tal, ligue para a nossa linha de apoio ao cliente no verso do cartão seguro;
- 2 Recomendamos que confirme antes de qualquer acto o valor da franquia/co-participação;
- 3 Marque a consulta, tratamento ou exame, directamente com o prestador seleccionado;
- 4 No dia do acto médico deverá apresentar-se 15 min. antes da hora marcada, para efectuar a elegibilidade do acto pretendido e caso seja necessário efectuar o pagamento a seu cargo. Deverá apresentar o seu cartão de saúde da Aliança Seguros e um documento pessoal com fotografia (BI, Passaporte, cédula de nascimento para menores de 6 anos).
- 5 Após a elegibilidade, ser-lhe-á entregue o talão de despesas com a indicação dos actos médicos a realizar e o valor a pagar (co-pagamento/franquia a seu cargo). Recomendamos que leia atentamente e certifique que os dados estão correctos;
- 6 No decorrer da sua consulta, sempre que for indicado um acto médico adicional, será necessária a sua validação no balcão do prestador.

Nas clínicas CSE (Ilha e Talatona), Girassol e Multiperfil dirija-se ao balcão da MEDIPLUS.

Pré-autorizações

Alguns dos serviços cobertos pelo seguro de saúde, têm de ser previamente autorizados, nomeadamente:



Internamento
Hospitalar



Cirurgia de Ambulatório em
Ambiente Hospitalar



Meios Complementares de
Diagnóstico e Terapêutica



Medicina Física
e de Reabilitação



TAC



Ressonância
Magnética



Meios Invasivos de Diagnóstico
e Terapêutica em Cardiologia



Endoscopias



Tratamento de
Fisioterapia, etc.

Para solicitar a autorização dos actos, deverá enviar para o email autorizacoes@mediplus.co.ao a cópia do cartão de saúde, cópia da identificação pessoal e requisição do exame/relatório.

Tratando-se de procedimentos electivos, o Prestador responderá até 48 horas.

Serviço médico online

Como funciona

Forma de acesso ao Médico online:

A chamada será encaminhada para uma equipa de Enfermeiros que efectuará a respectiva elegibilidade.

No momento do agendamento, irá receber um e-mail com a confirmação do mesmo e, caso exista co-pagamento, poderá fazê-lo por entidade e referência.



Ligue a nossa linha de Apoio a Clientes e escolha a opção video-consulta.

Prosseguindo para a consulta online, é agendada uma video-consulta para o dia e hora que lhe for mais conveniente.

Após o pagamento, irá receber um novo e-mail com o link onde irá efectuar a sua vídeo-chamada

Reembolsos

Em casos excepcionais se tiver de recorrer a uma Clínica/Médico dentro ou fora da rede e custear a totalidade da factura dos actos médico, deverá posteriormente solicitar o reembolso, apresentando as facturas, receitas e requisições para os emails reembolso@mediplus.co.ao e/ou saude@aliancaseguros.co.ao no prazo máximo de 30 dias a contar da data da sua realização caso o pagamento tenha sido em Angola e 90 dias fora de Angola.

Consultas de Plafond /Capitais

Sempre que necessário obtenha informações sobre o seu capital disponível para cada cobertura do seu Plano de Saúde, nos termos das Condições Especiais da sua apólice, ao ligar para a nossa Linha de Apoio ao Cliente ou para o e-mail cliente@mediplus.co.ao.



SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE

+ 244 226 430 160

+ 244 923 190 825

aliancaseguros.ao

