

SEGURO FAMÍLIA UNICRE

Serviços Associados de Saúde

MetLife[®]

**Com a Metlife
nunca vai ser
apanhado na curva.**

Ajudamos as pessoas a tirar maior proveito da vida



Índice - Serviços Associados de Saúde

DEFINIÇÕES	4
SERVIÇOS ASSOCIADOS	5
a) Serviço de Atendimento 24h	6
b) Serviço de Aconselhamento Médico Telefónico	6
c) Serviço de Fisioterapia ao Domicílio	7
d) Serviço Apoio em caso de Acidente	7
e) Serviços de Apoio domiciliário	8
f) Serviço de fornecimento e manutenção de pneus	9
ANEXO I – Resumo dos Serviços Associados e Limites de Utilização	13

Serviços Associados de Saúde

As Pessoas Seguras abrangidas por uma Apólice de Seguro Individual Plano Família Unicare beneficiam da prestação Assistência à Saúde MetLife, enquanto vigorar a Apólice.

A prestação de serviços associados de Assistência à Saúde será assegurada pela RNA – Rede Nacional de Assistência S.A., com sede na Avenida Engenheiro Duarte Pacheco Torre 1 – 12º Piso Sala 1 – 1070-101 Lisboa, Pessoa Colectiva nº 509 113 010, em diante designada abreviadamente por Prestador, ou por outra entidade que a MetLife designar para o efeito.

DEFINIÇÕES

CLIENTE: Pessoa singular cliente da MetLife titular de uma Apólice de Seguro Individual Plano Família Unicare que beneficia da prestação de serviços associados de Assistência à Saúde MetLife, enquanto vigorar a Apólice.

REDE CONVENCIONADA DE PRESTADORES: Rede RNA MEDICAL e outras redes e prestadores que colaborem com a RNA no âmbito dos serviços abrangidos pelo presente Contrato.

LINHA DE APOIO AO CLIENTE: Linha de contacto telefónico da RNA acessível ao Cliente, taxada a preço de chamada local, disponível 24 horas por dia – 210443736.

Cláusula Primeira

- 1.1. A RNA facultará aos Clientes o acesso a um conjunto de serviços de âmbito nacional que a RNA se obriga a prestar.
- 1.2. Os serviços disponibilizados pela RNA aos Clientes no âmbito da Apólice referida acima são os discriminados abaixo.

Cláusula Segunda

- 2.1. Os valores constantes das Tabelas anexas são aplicáveis durante o ano civil correspondente à data de celebração da Apólice de seguro individual Plano Família Unicre, podendo ser alterados anualmente a 01 de Janeiro.
- 2.2. Em caso de alteração aos valores constantes das Tabelas anexas, A RNA informará o Cliente por carta enviada até dia 30 de Novembro do ano anterior à aplicação da alteração.

Serviços Associados de Saúde

Cláusula Terceira

Os serviços abrangidos pelo presente Contrato garantem as seguintes prestações:

a) SERVIÇO DE ATENDIMENTO DISPONÍVEL 24 HORAS

A RNA assegura a prestação a título informativo e sempre que contactado por um Cliente de:

- Informações 24 horas/dia, sobre o serviço e seu funcionamento administrativo;
- Informações gerais sobre Estabelecimentos Médicos e Unidades Hospitalares, Clínicas Dentárias, Hospitais, Médicos, Centros de Reabilitação, de Raio X, análises e outros meios complementares de diagnóstico, para consulta externa e da especialidade em Portugal, pertencentes à Rede Convencionada de Prestadores, nomeadamente respectiva localização, preços praticados e horários de funcionamento.

b) SERVIÇO DE ACONSELHAMENTO MÉDICO TELEFÓNICO

Através da Linha de Apoio ao Cliente, o Cliente poderá solicitar, à Equipa Médica da RNA informações médicas ou de simples aconselhamento. Caso não seja possível fornecer uma resposta imediata, a RNA diligenciará no sentido de efectuar a procura de informações solicitadas e voltará a contactar o Cliente, no prazo máximo de duas horas, para transmitir as respectivas informações.

A RNA não será responsável pelas interpretações do Cliente, nem das eventuais consequências das mesmas. As eventuais informações de saúde prestadas não poderão ser entendidas como uma consulta médica mas tão-somente como uma orientação geral prestada por um dos membros do pessoal médico da RNA. Os serviços prestados pelos Serviços de Assistência por via telefónica implicam o custo da chamada local a incorrer pelo Cliente.

c) SERVIÇO DE FISIOTERAPIA AO DOMICÍLIO

A RNA garante, em caso de ocorrência geradora de necessidade, comprovada por relatório médico, o envio de Fisioterapeuta ao domicílio do Cliente com vista a uma rápida melhoria e recuperação das lesões causadas pela ocorrência.

O serviço de fisioterapia ao domicílio visa a melhoria da qualidade de vida através de benefícios como: maior flexibilidade de horário, comodidade e conforto com a realização dos tratamentos no lar permitindo assim um maior contacto com o fisioterapeuta contribuindo para uma rápida recuperação do Cliente.

Todos os tratamentos serão realizados por profissionais de saúde credenciados cabendo à RNA a monitorização regular da qualidade dos serviços prestados.

O pagamento do Serviço de Fisioterapia ao Domicilio decorre a cargo do Cliente.

Os valores orçamentados serão pagos pelo Cliente no acto da prestação de serviços, ao prestador, que facultará o correspondente recibo. Os serviços serão cotados por orçamento (que terá por base o horário da prestação do serviço e a morada) sendo o valor previamente informado pela RNA ao Cliente e por este aceite.

O Cliente terá direito a um desconto médio de 30% calculado sobre o preço de venda ao público ("PVP").

d) SERVIÇO DE APOIO EM CASO DE ACIDENTE

A RNA disponibiliza ao Beneficiário, em caso de ocorrência e de acordo com as instruções do mesmo, o serviço de programação e marcação de exames complementares de diagnóstico definidos ou consultas de qualquer especialidade, em datas indicadas pelo Cliente. As consultas e exames médicos serão agendados na Rede Convencionada de Prestadores, sendo que os custos inerentes às prestações médicas realizadas decorrem a cargo do Cliente, sendo-lhe previamente informados e por este aceites.

Serviços Associados de Saúde

Caberá ainda á RNA informar o Cliente quanto à data, hora e local da realização dos exames/consultas, assim como dos valores dos honorários clínicos a seu cargo.

Os valores orçamentados serão pagos pelo Cliente no acto da prestação de serviços, ao prestador, que facultará o correspondente recibo. O Cliente terá direito a um desconto médio de 40 % calculado sobre o preço de venda ao público (“PVP”).

e) SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Em caso de doença ou hospitalização do Cliente de que resulte o acamamento e conseqüente limitação ao normal desenvolvimento das actividades quotidianas do Cliente, de acordo com comprovativo titulado por relatório médico, a RNA providenciará pela procura e o envio de uma pessoa especializada, com formação adequada para o efeito, para acompanhar e prestar ajuda domiciliária durante o tempo necessário à sua recuperação e que conste referido no relatório médico.

O Serviço de Apoio Domiciliário engloba a prestação dos seguintes serviços:

- Alimentação – acompanhamento das refeições;
- Cuidados de higiene diária;
- Limpeza – manutenção de limpeza e arrumos;
- Deslocações – acompanhamento em deslocações ao exterior;
- Locomoção – estimulação da mobilidade e autonomia física;
- Aquisição de bens – pequenas compras ao exterior;
- Administrar medicação prescrita pelo médico assistente;
- Acompanhamento e conversação;
- Acompanhamento em situações de urgência.

Estes serviços serão cotados por orçamento, que terá por base o horário da prestação do serviço e o local onde serão prestados, sendo o valor previamente informado pela RNA ao Cliente.

Os valores orçamentados serão pagos no acto da prestação de serviços pelo Cliente, ao prestador, que facultará o correspondente recibo. Caso os serviços contratados excedam o valor anual de 200,00€, os serviços posteriormente cotados não terão em conta as condições conferidas ao abrigo do presente Contrato.

f) SERVIÇO DE FORNECIMENTO E MANUTENÇÃO DE PNEUS

A RNA garante ao Cliente o acesso a uma rede de oficinas especializadas em pneus e com condições especiais na aquisição de pneus de diversas marcas que se traduzem em descontos que poderão ir até aos 30% sobre o P.V.P. (Preço de Venda ao Público).

O custo do serviço será informado previamente ao Cliente pela RNA através da Linha de Apoio ao Cliente.

A rede de pneus garante ainda o acesso a um conjunto de serviços técnicos, a condições preferenciais, desde que realizados na rede de oficinas aderentes:

- Alinhamento da Direcção frente; 18,00 €*
- Alinhamento de Direcção 4 rodas; 22,00 €*
- Equilíbrio de Roda (valor por roda, conjunto jante/pneu); 5,00 €*
- Reparação de Furo (valor por roda); 5,50 €*
- Válvulas (valor por substituição de cada válvula) 2,00 €*
- Teste de Suspensão 12,00 €*

*Aos valores indicados acresce o IVA à taxa legal em vigor.

Serviços Associados de Saúde

Os preços apresentados são válidos até ao final de 2016, podendo vir a ser revistos sendo que nesse caso os valores serão formalmente comunicados pela RNA ao Cliente por carta enviada até ao dia 30 de Novembro do ano anterior à aplicação da alteração.

O âmbito do presente serviço é multimarca e não existe qualquer limitação de utilização dos serviços relativamente ao(s) veículo(s) do Cliente.

A rede de Pneus é mutável pelo que a RNA não assume qualquer responsabilidade pelas alterações que possam vir a ocorrer, nomeadamente no que respeita à entrada e saída de prestadores.

Cláusula Quarta

4.1. O contacto entre o Cliente e a RNA far-se-á através da Linha de Apoio ao Cliente com o n.º de telefone 210 443 736, linha disponível 24 horas por dia, todos os dias do ano e taxada ao preço de chamada local.

4.2. A RNA presta directamente aos Clientes os serviços solicitados, sendo o único e exclusivo responsável pela qualidade dos mesmos.

4.3. A RNA é a única responsável pela facturação e documentação associada aos serviços prestados dos quais resultem pagamentos a efectuar pelos Clientes (nomeadamente para efeitos de IRS dos Clientes).

Cláusula Quinta

5.1. Constituem obrigações da RNA:

a) a disponibilização da linha telefónica Linha de Apoio ao Cliente em funcionamento 24 horas;

- b) assegurar a prestação dos serviços solicitados pelos Clientes, o mais rapidamente possível e sempre em cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- c) cobrar directamente e/ou através do prestador convencionado, o preço dos serviços aos Clientes, emitindo o respectivo recibo de quitação, bem como diligenciar pela entrega aos Clientes de quaisquer documentos relacionados com os serviços prestados, nomeadamente para efeitos fiscais.

5.2. A RNA deverá, durante toda a vigência do presente contrato manter um elevado nível de qualidade na prestação dos serviços aos Clientes.

Cláusula Sexta

A RNA assume a total responsabilidade pelos prejuízos causados aos Clientes, directamente ou através de quem esta indicar, no âmbito dos serviços abrangidos pelo presente Contrato, obrigando-se a indemnizar a MetLife por perdas e danos que para a mesma resultem, ainda que meramente reputacionais.

Cláusula Sétima

7.1. A prestação de serviços de Assistência à Saúde objecto do presente contrato durará enquanto vigorar a apólice de seguro individual Plano Família Unicre.

7.2. Sem prejuízo do disposto no número anterior não existirá qualquer relação entre a utilização pelo Cliente dos serviços abrangidos pelo presente Contrato e a participação de um sinistro no âmbito do contrato de seguro individual de acidentes pessoais celebrado entre o Cliente e a MetLife e no qual este figure como tomador/pessoa segura.

Serviços Associados de Saúde

Cláusula Oitava

8.1. Os dados pessoais recolhidos para a gestão do presente Contrato serão processados e armazenados informaticamente. É garantida a privacidade dos dados pessoais e a tomada de medidas adequadas para os preservar de forma confidencial, reservando-se o acesso aos mesmos ao exclusivamente necessário à execução do presente Contrato.

8.2. Os Clientes consentem expressamente que os dados pessoais transmitidos à MetLife sejam comunicados à RNA para efeitos da prestação dos serviços identificados no presente Contrato.

8.3. É garantido aos titulares dos dados o direito de acesso a qualquer dado que lhe diga respeito, podendo solicitar a sua correcção, aditamento ou eliminação, por escrito para a sede da RNA – Rede Nacional de Assistência S.A., Avenida Engenheiro Duarte Pacheco, torre 1, 12.º piso, sala1, 1070-101, Lisboa, e para a sede da MetLife, Av. da Liberdade, nº 36, 2º andar, 1269-047 Lisboa ou através do endereço de e-mail dadospessoais@metlife.pt.

Cláusula Nona

A RNA e o Cliente acordam que os registos electrónicos e as gravações orais das chamadas telefónicas realizadas, conservados em suporte duradouro, serão aceites como prova das operações realizadas no âmbito do presente Contrato.

ANEXO I – RESUMO DOS SERVIÇOS ASSOCIADOS E LIMITES DE UTILIZAÇÃO

	Pagamento a cargo do Cliente	Limites anuais de utilização
Informações 24 horas	Sem custo	Ilimitado
Aconselhamento Médico	Sem custo	Ilimitado
Fisioterapia ao Domicílio	Custo de serviço a cargo do Cliente	Ilimitado
Apoio em Caso de Acidente	Custo de serviço a cargo do Cliente	Ilimitado
Apoio Domiciliário	Caso os serviços contratados excedam o valor anual de 200,00€, os serviços posteriormente cotados não terão em conta as condições conferidas ao abrigo do presente Contrato	200,00€/ano
Fornecimento e Manutenção de Pneus	Custo de serviço a cargo do Cliente	Ilimitado

Esta página foi deixada em branco propositadamente.

A MetLife Europe d.a.c. é uma sociedade de responsabilidade limitada por acções registada na Irlanda com o número 415123, com Sucursal em Portugal registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa com o número único de matrícula e de pessoa colectiva 980479436 e com sede na Av. da Liberdade, 36, 4º, 1269 - 047 Lisboa. A sede social da MetLife Europe d.a.c. situa-se em 20 on Hatch, Lower Hatch Street, Dublin 2, Irlanda.. Os Administradores são: Sarah Alicia Celso (cidadã norte-americana), Dirk Ostijn (cidadão belga), Nicolas Hayter (cidadão inglês), Miriam Sweeney(cidadã irlandesa), Éilish Finan (cidadão irlandês), Brenda Dunne (cidadã irlandesa), Ruairí O'Flynn (cidadão irlandês), Michael Hatzidimitriou (cidadão grego) e Mario Valdes (cidadão mexicano).A MetLife Europe d.a.c. (utilizando a marca MetLife) está autorizada pelo Central Bank of Ireland e está sujeita a uma supervisão limitada da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF).

A MetLife é uma companhia líder de seguros de vida e benefícios para colaboradores de empresas. Cerca de 100 milhões de clientes escolheram-nos para garantir as suas necessidades de protecção. Transparência, honestidade e uma preocupação constante com o seu futuro é o que pode esperar de nós.

Contacte-nos: 808 78 68 68 (custo de chamada local)

MetLife®

Av. da Liberdade n.º36 2.º | 1269-047 Lisboa
Tel 213 475 031 | Fax 213 474 612 | apoiocliente@metlife.pt

www.metlife.pt