

CONDIÇÕES DE ASSISTÊNCIA

A. DEFINIÇÕES

Segurado: Pessoa beneficiária do serviço previamente identificada e objeto de comunicação à Seguradora.

Agregado familiar: Cônjuge, filhos, enteados, adotados e ascendentes vivendo com carácter de permanência em comunhão de mesa e habitação com a Pessoa Segura.

Domicílio: Local de residência habitual da Pessoa Segura e identificada como tal na apólice

Serviço de Assistência: Estrutura de atendimento permanente, através da qual a Seguradora garante as coberturas e os serviços consignados nesta Condição Especial.

B. GARANTIAS ASSISTÊNCIA

1. Linha de Apoio 24 horas

O serviço de assistência põe à disposição do beneficiário um serviço de call center, disponível 24h para esclarecimento de dúvidas, nas mais variadas situações.

2. Apoio e Controlo dos Dados Recolhidos

O serviço de assistência, através de profissionais especializados, procederá à monitorização dos dados recolhidos (e.g. tensão arterial, glucose e peso) através dos equipamentos identificados na plataforma e devidamente parametrizados, e agirá a todos os alarmes de desvios, conforme os protocolos estabelecidos. Há, assim, uma monitorização permanente do estado de saúde do beneficiário, com activação automática de uma resposta adequada, caso se registem valores preocupantes.

3. Aconselhamento Médico Telefónico

Sempre que na sequência dos alarmes, e segundo os protocolos estabelecidos, for identificado como necessário, o serviço de assistência põe à disposição do beneficiário um serviço de aconselhamento médico, via telefone, 24 horas por dia, que consiste em:

- 1) Avaliar sintomas;
- 2) Sugerir cuidados de saúde imediatos no âmbito de problemas apresentados pelo beneficiário;
- 3) Proporcionar ao beneficiário elementos que o ajudem a resolver pequenos problemas ou a tomar uma decisão;
- 4) Aconselhar uma consulta médica, uma ida ao hospital ou a outra entidade clínica;
- 5) Acompanhar a evolução clínica, após aconselhamento médico, telefonando ao beneficiário e questionando-o sobre o seu estado de saúde.

Para isso, o serviço de assistência promoverá o contacto telefónico com o beneficiário ou o seu representante legal, adoptando-se para cada caso as medidas consideradas convenientes.

A informação recebida deve ser sempre considerada como uma sugestão auxiliar de uma decisão a tomar pelo beneficiário ou pelo seu representante legal, não podendo considerar-se responsável em caso algum, o serviço de assistência ou o seu quadro clínico.

O aconselhamento médico não constitui diagnóstico médico nem o pretende substituir.

4. Médico de Urgência ao Domicílio

Consultas de Clínica Geral ao domicílio do beneficiário, na sequência de aconselhamento médico, 24h todos os dias.

No caso de não disponibilidade imediata de um médico, o serviço de assistência promoverá, se necessário, a transferência do beneficiário para um centro clínico adequado. Por cada pedido o cliente pagará diretamente ao médico uma franquia de 10€.

5. Enfermagem ao Domicílio

No caso de haver uma prescrição médica o Serviço de Assistências assumirá a deslocação de um profissional de enfermagem para a realização dos atos de enfermagem prescritos isoladamente.

Estão previstos nesta garantias os seguintes atos de enfermagem:

- Tratamento de feridas, úlceras de pressão e/ou escaras
- Injeções;
- Algalias;
- Entubações naso-gástricas;
- Colocação de soro e vigilância;
- Retirar pontos e agafos;
- Cuidados de higiene e conforto;
- Ensinos pré e pós parto; cuidados ao recém-nascido;
- Vacinação;
- Aerossóis;
- Oxigenoterapia;
- Cuidados de enfermagem às: colostomias, ileostomias, traqueostomias e urostomias.

Ficará a cargo do Segurado o pagamento de um copagamento de 10 Eur por cada pedido de deslocação efetuado assim como os valores dos consumíveis utilizados nos atos a prestar.

6. Envio de Auto-Ambulância

Se o beneficiário, em consequência de acidente ou doença, tiver necessidade de ser transportado em Auto Ambulância, o serviço de assistência promoverá o seu envio, desde que o transporte decorra do serviço de aconselhamento médico ou da intervenção do médico ao domicílio. O beneficiário será acompanhado por um médico do serviço de assistência se tal for reconhecido como necessário.

Se o beneficiário ou o seu representante legal tiver requisitado diretamente a Auto Ambulância, e liquidado o respetivo custo, o serviço de assistência não se responsabiliza pelo reembolso das respetivas despesas.

7. Serviços de Conforto

O Serviço de Assistência organizará até ao limite previsto os seguintes serviços de conforto:

a) Transporte Especial para Crianças

O Serviço de Assistência, assegurará o transporte das crianças menores que se encontrem a cargo da Pessoa Segura, em transporte especializado até ao limite fixado.

b) Babysitter

O Serviço de Assistência, organizará e suportará o custo com uma pessoa para cuidar das crianças menores até ao limite fixado.

c) Serviços de Apoio Administrativo

O Serviço de Assistência, organizará e suportará o custo com uma pessoa para cuidar ajudar a dar resposta a questões administrativas da vida do Segurado, como pagamento de contas, deslocações aos correios e entrega de documentos em serviços públicos.

d) Serviços de Limpeza e Higiene Pessoal do Segurado

O Serviço de Assistência, providenciará os necessários serviços de limpeza e higiene pessoal na habitação do Segurado, suportando os custos até aos limites fixados.

e) Serviços de Alimentação

O Serviço de Assistência, organizará e suportará os respetivos custos com o envio de pessoa especializada para providenciar alimentação no domicílio do Segurado até aos limites fixados.

O custo da alimentação ficará a cargo do Segurado.

f) Serviços de Fisioterapia ao Domicílio

O Serviço de Assistência, providenciará sessões de fisioterapia no domicílio do Segurado, mediante prescrição médica.

O Serviço de Assistência suportará os custos, até aos limites fixados, relativos aos honorários de fisioterapia, ficando a cargo do Segurado o custo dos materiais.

8. Acesso a Rede Convencionada

O beneficiário terá acesso a uma Rede de Clinicas a valores preferenciais e convencionados.

O acesso é feito através da apresentação do Cartão da Produto junto das Entidades Clinicas.

EXCLUSÕES:

Exclusões específicas das Garantias prestadas pelo Serviço de Assistência:

- 1. Prestações que não tenham sido solicitadas dentro dos prazos estabelecidos e na vigência do Contrato, bem como, salvo nos casos de força maior ou de impossibilidade material demonstrada, os que não tenham sido efectuados com o acordo prévio do serviço de Assistência.
- 2. Situações resultantes de acontecimentos ocorridos antes da entrada em vigor do presente contrato.
- 3. Situações decorrentes de dolo do Beneficiário ou na sequência de suicídio ou de tentativa de suicídio
- 4. Suicídio ou tentativa de suicídio e mutilações voluntárias, ou a sua tentativa, assim como as lesões corporais, que o Beneficiário pratique ou faça praticar sobre a sua pessoa, mesmo que estes actos sejam praticados em estado de incapacidade de discernimento.

RESUMO DAS GARANTIA	CAPITAIS / LIMITES
1. Linha de Apoio 24 horas	Ilimitado
2. Apoio e Controlo dos Dados Recolhidos	Ilimitado
3. Aconselhamento Médico Telefónico	Ilimitado
4. Médico de Urgência ao Domicílio (Co-Pagamento 15 Eur)	Ilimitado
5. Enfermagem ao Domicílio (Co-Pagamento 10 Eur)	Ilimitado
6. Envio de Auto-Ambulância	Ilimitado
7. Serviços de Conforto	1.000€
8. Acesso a Rede Convencionada	Ilimitado