

Médis – Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, S.A.

1. Recomendação – *Comunicação com o Cliente*

Recomenda-se à Seguradora que sempre que adota, e comunica aos Clientes, procedimentos com base em legislação vigente, identifique devidamente essa legislação permitindo aos seus Clientes consultá-la se assim o entenderem. Ao adotar procedimentos e baseá-los na “lei em vigor” sem identificar devidamente essa legislação / diploma legal, a Seguradora cria nos Clientes uma impossibilidade de confirmarem se, efetivamente, esses procedimentos resultam efetivamente da lei ou se os mesmos são adotados por sua conveniência, mas e sem que a lei o exija.

Acolhimento

A Médis, no que respeita às respostas formalizadas aos seus Clientes, reduziu ao estritamente necessário, as referências à lei, contudo, sempre que tal se torne indispensável, na fundamentação dos esclarecimentos prestados, passou a fazer alusão à legislação vigente identificando os respetivos artigos/diplomas legais, permitindo aos Clientes, a confirmação dos argumentos apresentados pela Seguradora.

2. Recomendação – *Comunicação com o Cliente*

Recomenda-se à Seguradora que divulgue sempre aos Clientes os pareceres da Direção Clínica da Médis (sendo os seus Autores devidamente identificados) que permitem suportar a decisão de enquadrar, um qualquer caso concreto numa exclusão prevista nas condições gerais da apólice da Reclamante. A transparência e clareza na relação com os Clientes a isso o exige. Os Clientes têm, naturalmente, o direito de obter a informação médica que sustentou a decisão da Seguradora até para que, no limite, possam exercer o devido contraditório.

Acolhimento

A Médis passou a integrar nas suas respostas o parecer da Direção Clínica, identificando genericamente o autor do mesmo, sempre que necessário. A resposta ao Cliente tem, no seu teor, a referência à possibilidade da reanálise do processo e caso o Cliente conteste com fundamentação clinicamente justificada, a possibilidade de uma eventual alteração de decisão final. A Médis nunca impediu ou limitou a liberdade do Cliente de contrapor.

3. Recomendação –*Comunicação com o Cliente*

Recomenda à Seguradora que, nas comunicações dirigidas aos Clientes, e onde se recusam participações se procure, sempre que possível, indicar com objetividade e clareza o motivo específico que gerou a recusa de participação.

Acolhimento

A Médis está a desenvolver uma filosofia de simplicidade ao aplicar nas comunicações com os Clientes, uma terminologia mais direta, investindo, assim, na clareza e objetividade dos textos, tornando os esclarecimentos mais imediatos, especialmente no que respeita ao tema das participações.