

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

1. Recomendação – *Comunicação com o Cliente*

Recomenda-se à Seguradora que tudo faça no sentido de melhorar cada vez mais a sua comunicação com os Clientes assegurando que as informações transmitidas são, sempre, corretas. Quanto à sua Rede de Prestadores é também muito importante que a Médis os alerte de forma permanente para a grande necessidade de não transmitirem informações erradas cujas consequências são sempre, e por norma, para a seguradora.

Acolhimento

A Médis tem vindo a desenvolver processos automáticos, a par de uma comunicação estreita e constante com toda a sua Rede de Prestadores de Cuidados de Saúde, por forma a garantir a correta e rápida atualização do Guia Médis (via Site Médis ou App Médis), tanto em termos de Médicos como Atos contratados.

No que respeita a atos médicos mais específicos, apesar da complexidade que alguns revestem, contamos com equipas especializadas para responder a todas as situações colocadas, promovendo igualmente ações de formação, para que as informações prestadas aos Clientes sejam as corretas.

2. Recomendação – *Comunicação com o Cliente*

Recomenda-se à Seguradora que estude a possibilidade de, pela via de comunicação que entenda mais adequada, criar uma forma automatizada de avisar rapidamente os seus Clientes sempre que um cartão Médis é suspenso.

Acolhimento

A Médis, prosseguindo com o objetivo de melhoria contínua, tem vindo a desenvolver e a melhorar os meios necessários para comunicar mais rapidamente com os seus clientes, nomeadamente, por via da automatização de processos que permitam uma maior agilidade na interação com os clientes, respeitando sempre as autorizações e consentimentos em matéria de proteção de dados pessoais, para o envio desse tipo de comunicação mais célere, designadamente, email ou sms.

Não obstante, a cobertura dos riscos depende sempre do prévio pagamento do prémio, cumprindo a Médis o envio, ao Tomador do seguro, do Aviso de pagamento, com o montante a pagar, a forma e lugar de pagamento, com uma antecedência mínima de 30 dias em relação à data em que se vence o prémio, ou frações deste, e as consequências da falta de pagamento, conforme disposto no Regime Jurídico do Contrato de Seguro, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril.