

Recomendações do Provedor do Cliente Médís 2020

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

1. Recomenda-se à seguradora que se pretende que sejam sempre consideradas como fora da rede todas as despesas apresentadas por Clientes oriundos de outros subsistemas de saúde (e mesmo quando essas despesas sejam realizadas em prestadores que integram a Rede Médís), inclua o mais rapidamente essas disposições / regras nas respetivas condições contratuais. Só desta forma ficará inequivocamente formalizada e pode ser juridicamente validada a posição que a Médís defende.

Acolhimento

A informação clara e inequívoca é uma preocupação constante da Médís. Nesse sentido está a decorrer uma atividade de revisão das Condições Gerais. O tema das regras de comparticipação de despesas apresentadas por clientes oriundos de outros subsistemas de saúde tinha já sido identificado e será formalizado na nova versão do documento.

2. Recomenda-se à seguradora que seja especialmente rigorosa no atendimento telefónico por forma a garantir que as informações são transmitidas aos Clientes sempre depois de terem sido validadas, em concreto, as respetivas condições contratuais.

Acolhimento

A Médís, prosseguindo com o objetivo de melhoria contínua, tem vindo a desenvolver e a melhorar os meios e os sistemas necessários para que no atendimento telefónico as informações transmitidas aos Clientes sejam corretas e objetivas tendo como base as condições contratuais.

Contamos com equipas especializadas e dedicadas para responder a todas as situações colocadas, promovendo ações de formação contínua assim como processos de monitorização de qualidade de chamadas, para que as informações prestadas sejam orientadas para a satisfação dos Clientes.