

Manual do Utilizador

Para as suas
despesas médicas

AIG

Índice

Âmbito do Seguro.....	3
Os Benefícios do seu plano Expatriate Care	4
Processo de Gestão de Sinistros	6
Como apresentar despesas?	6
Procedimentos de Pré-Autorização	7
Como requerer Pré-Autorização	7
Em caso de Hospitalização	8
Hospitalização de Emergência	8
Hospitalização Programada	8
Serviços Online	9
Conectar-se através de uma ligação segura	9
Rede de Prestadores Clínicos	10
Contactos	11

I Âmbito do Seguro

A cobertura facultada pela ADSE para pessoas deslocadas em países não pertencentes ao Espaço Económico Europeu é actualmente limitativa, tendo sido detectada a necessidade por parte do Ministério dos Negócios Estrangeiros de complementar o nível de comparticipação dispensado por este subsistema de saúde, para salvaguardar as situações em que o funcionário diplomático e o seu agregado familiar, necessitem de recorrer a cuidados de saúde muitas vezes em locais onde o acesso aos mesmos é bastante dispendioso.

Actualmente, caso se encontre em missão oficial, isto é, durante o período de deslocação nos serviços periféricos a ADSE assume 50% dos custos com cuidados de saúde apresentados a reembolso.

O presente Seguro de Saúde contratado pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros visa proporcionar um complemento à verba comparticipada pela ADSE, tendo por base os limites, percentuais e coberturas definidos no quadro de garantias descrito no plano de benefícios descrito neste documento.

Apenas nos casos de emergência médica (e por livre opção da pessoa segura), o presente seguro poderá funcionar em primeira linha substituindo temporariamente a ADSE. Nos casos de emergência médica, a pessoa segura poderá utilizar a rede de prestadores médica disponibilizada pela seguradora de forma a evitar despender verbas avultadas para garantir cuidados médicos. De referir que nestes casos, a seguradora, uma vez que se substitui apenas temporariamente à abrangência da ADSE, necessitará de efectuar o direito de regresso sobre a pessoa segura de forma a ser resarcida do montante assumido em primeira instância e relativamente ao qual não está assumida a sua responsabilidade contratual. Esse direito de regresso será exercido tendo presente o período de tempo necessário à submissão dos custos à ADSE por parte da pessoa segura e da recepção do respectivo reembolso (conforme descrito no ponto III Processo de Gestão de Sinistros).

Ainda a título complementar, os beneficiários desta apólice terão direito a um seguro de Acidentes Pessoais que disponibilizará em caso de Morte ou Invalidez Permanente um limite de indemnização de 100.000€ por pessoa segura (acumulável com outros benefícios relativamente aos quais possam ser beneficiárias as pessoas seguras).

II Os Benefícios do seu plano Expatriate Care

Plano MNE	Expatriate Care 90
Despesas Médicas (até 2.000.000 € ano)	
Co-pagamento (Pessoa Segura):	10%
Hospitalização & Cirurgia Ambulatória Quarto Privado Standard incluindo serviço de enfermagem	90%
Acompanhamento Parental	90%
Bloco Operatório; cuidados intensivos; imageria; testes de diagnóstico e laboratoriais; medicamentos prescritos; sangue ou plasma; instrumentos cirúrgicos; aluguer de ortótese	90%
Honorários médicos, incluindo anestesista, cirurgião, especialistas, radiologista e patologista	90%
Honorários médicos para serviços Pré-ou-Pós Hospitalização	90%
Ambulatório Consultas Médicas e de Especialidade	até 4.000 €/ano 90%
Medicamentos Prescritos	90%
Imageria, testes de diagnóstico e laboratoriais, e instrumentos cirúrgicos	90%
Ortóteses Prescritas	90%
Medicina Preventiva e Exames	90%
Medicina Complementar: Fisioterapia, Quiropatia, Acupuntura, Manipulação Óssea, Osteopatia, Homeopatia ou Medicina Chinesa	90%
Maternidade & Parto Gravidez, Parto e Complicações decorrentes da Gravidez (Período de Carência - 10 Meses)	90% até 10.000 €
Câncer Tratamento em regime de Hospitalização ou ambulatório, incluindo honorários de especialistas, testes de diagnóstico e laboratoriais, radioterapia, quimioterapia, e custos hospitalares	90%
SIDA/HIV Tratamentos de SIDA/HIV	90%
Estomatologia (Urgência) Tratamento dentário de emergência na sequência de acidente	90%
Oftalmologia (Urgência) Tratamento oftalmológico de emergência na sequência de acidente	90%

Assistência*

Aconselhamento Médico Telefónico	Incluído
Segunda Opinião Médica (Revisão do processo clínico da Pessoa Segura por dois especialistas independentes que trabalham em Hospitais de prestígio nos Estados Unidos da América)	Incluído
Guia dos Países	Incluído
Assistência de Emergência em Todo o Mundo incluindo monitorização da situação clínica, evacuação médica de emergência, visita de familiar, repatriamento de menores, entrega de medicamentos urgentes, assistência no caso de morte, intérprete e assistência legal.	Incluído

Acidentes Pessoais*

Morte ou Invalidez Permanente	100.000 €
-------------------------------	-----------

Estomatologia e Oftalmologia

Tratamento Dentário de Rotina	Até 3.000 €/ano 100%
Restauração	80%
Próteses Dentárias e Tratamentos de Ortodontia	60%
Oftalmologia	Até 3.000 €/ano 100%
Cirurgia Ocular	80%
Ortóteses Oftalmológicas	100% & máx. 250 € cada 2 anos

Data Limite de Adesão e Permanência

Adesão	65 anos
Permanência	75 anos

* As Garantias assinaladas dispensam recurso prévio a outro sistema ou subsistema de saúde (Por exemplo ADSE)

III

Processo de Gestão de Sinistros

Todas as despesas médicas apresentadas são reembolsadas de acordo com os termos e condições da sua apólice. Os procedimentos clínicos efectuados deverão ser sempre prestados por um médico ou por um profissional devidamente autorizado.

COMO APRESENTAR DESPESAS?

Conforme referido em "Âmbito do Seguro", a presente apólice será passível de ser accionada após comparticipação prévia das despesas médicas por parte da ADSE, excepto nos casos de emergência médica em que a pessoa segura poderá utilizar o presente seguro como primeiro recurso através da rede de prestadores.

a) Procedimento para apresentação de Despesas em complemento à ADSE - Utilização Regular

Após recepção da comparticipação liquidada pela ADSE deverá submeter a seguinte informação à seguradora de forma a ser reembolsado pelo remanescente:

- ▶ Formulário de Reembolso de despesas
- ▶ Documento original de comparticipação por parte de outro subsistema ou seguro de saúde que garanta em primeiro lugar as despesas (tipicamente a ADSE)
- ▶ Cópia dos recibos originais apresentados à ADSE
- ▶ NIB/IBAN para reembolso das despesas apresentadas

A documentação acima indicada deverá ser enviada para:

AIG Europe Limited - Sucursal em Portugal

Gestor do Plano MNE

Avenida da Liberdade, 131 - 3º, 1250-140 Lisboa

ou em alternativa através de email indicando em Assunto "Gestor do Plano MNE" para
sinistros.aigportugal@aig.com

Exemplo de reembolso de acordo com o quadro de garantias: Despesas Referentes a consultas médicas de especialidade e exames de diagnóstico no valor de 450€¹

	ADSE	Seguro
1º Enviar despesa para ADSE	Reembolso de 225€	-
2º Enviar valor remanescente para Seguro	-	Reembolso de 202,50€*
Total reembolsado à pessoa segura: 427,50€		
Total a cargo da pessoa segura: 22,50€		* 90% x 225€ = 202€

b) Procedimento para utilização do Seguro nos casos de emergência médica e utilizando rede convencionada

Os nossos serviços deverão ser contactados e informados com a maior brevidade da ocorrência da hospitalização, de forma a que possamos emitir o Termo de Responsabilidade assegurando o Pagamento Directo.

Poderá encontrar o contacto dos nossos serviços no verso do seu cartão de membro. Estamos disponíveis todos os dias, 24 horas por dia.

Deverá disponibilizar-nos a seguinte informação:

- ▶ Nome, Morada, e-mail e número de contacto telefónico da Instituição Clínica (Hospital/Centro Médico, etc.)
- ▶ Os seus contactos
- ▶ Se disponível: A natureza dos cuidados prestados ou a prestar incluindo estimativa detalhada de custos
- ▶ Se disponível: As datas de admissão e de alta estimadas pela Instituição Clínica

A Henner – GMC enviará de imediato o Termo de Responsabilidade para a Instituição Clínica.

Hospitalização e procedimentos clínicos em caso de emergência/urgência (acidente ou doença súbita) não estão sujeitos aos procedimentos de Pré-Autorização.

¹ Valor meramente exemplificativo

IV Procedimentos de Pré-Autorização

Para os procedimentos mencionados na tabela abaixo será necessário ou aconselhável que solicite Pré-Autorização de forma a validar os actos médicos para efeitos de reembolso posterior.

Tipo de Despesas	Pré-Autorização	Formulário a utilizar ⁽¹⁾
Hospitalização Programada (Incluindo Parto)	Obrigatória*	Solicitação de Pré-Autorização - Hospitalização
Próteses Dentárias incluindo Implantologia	Recomendada	Solicitação de Pré-Autorização - Tratamentos Estomatológicos
Prescrição de tratamentos em série ou recorrentes incluindo (quiropatia, osteopatia, acupunctura, etc.) ou sempre que sejam prescritas 5 ou mais sessões	Recomendada	Solicitação de Pré-Autorização - Tratamentos e Próteses

⁽¹⁾ Os Formulários estão disponíveis para download em formato pdf em www.henner.com/aig

INFO

Hospitalização e procedimentos clínicos em caso de emergência/urgência (acidente ou doença súbita) não estão sujeitos aos procedimentos de Pré-Autorização

COMO REQUERER PRÉ-AUTORIZAÇÃO?

O formulário de pré-autorização deverá ser preenchido e assinado pelo médico responsável e deve incluir a descrição detalhada do diagnóstico, a natureza dos cuidados médicos requeridos e uma estimativa de custos.

O formulário dever ser enviado com a maior brevidade possível, sendo recomendado que o faça com uma antecedência mínima de 15 dias face à data prevista para a cirurgia ou início dos tratamentos. Por favor envie o seu pedido num envelope fechado e coma a indicação de "Confidencial" para:

Henner – GMC Medical Department
10, rue Henner – 75459 Paris Cedex 09 – France
Tel: + 32 2 739 99 11 Fax: + 33 1 40 82 43 85
medical@henner.com

A resposta por parte do Conselho Médico da Henner – GMC será enviada para o seu endereço de e-mail conforme registo na nossa base de dados (caso o mesmo não conste a resposta será enviada por carta para a sua morada) até 5 dias após o seu pedido.



Em caso de Hospitalização

A Henner-GMC possibilita o acesso ao Pagamento Directo em caso de Hospitalização (incluindo Parto).

HOSPITALIZAÇÃO DE EMERGÊNCIA

Os nossos serviços deverão ser contactados e informados com a maior brevidade da ocorrência da hospitalização, de forma a que possamos emitir o Termo de Responsabilidade assegurando o Pagamento Directo.

Poderá encontrar o contacto dos nossos serviços no verso do seu cartão de membro. Estamos disponíveis todos os dias, 24 horas por dia.

Deverá disponibilizar-nos a seguinte informação:

- ▶ Nome, Morada, e-mail e número de contacto telefónico da Instituição Clínica (Hospital/Centro Médico, etc.)
- ▶ Os seus contactos
- ▶ Se disponível: A natureza dos cuidados prestados ou a prestar incluindo estimativa detalhada de custos
- ▶ Se disponível: As datas de admissão e de alta estimadas pela Instituição Clínica

A Henner – GMC enviará de imediato o Termo de Responsabilidade para a Instituição Clínica.

Hospitalização e procedimentos clínicos em caso de emergência/urgência (acidente ou doença súbita) não estão sujeitos aos procedimentos de Pré-Autorização.

HOSPITALIZAÇÃO PROGRAMADA

É recomendada que a solicitação de Pré-Autorização seja efectuada através do formulário “Solicitação de Pré-Autorização – Hospitalização”, que deve ser enviado para o Conselho Médico da Henner – GMC (para a morada indicada anteriormente) com uma antecedência mínima de 15 dias relativamente à data prevista para o internamento.

O Pedido de Pré-Autorização deve indicar:

- ▶ Nome, Morada, e-mail e número de contacto telefónico da Instituição Clínica (Hospital/Centro Médico, etc.)
- ▶ A natureza exacta dos cuidados a prestar incluindo uma estimativa detalhada de custos
- ▶ As datas de admissão e de alta estimadas pela Instituição Clínica

A aprovação do conselho médico da Henner-GMC é imperativa para que se possa proceder ao reembolso das despesas médicas de acordo com o Plano de Garantias constante do presente Manual de Procedimentos, devendo este documento acompanhar a documentação apresentada para efeitos de comparticipação das mesmas.

VI Serviços Online

CONECTAR-SE ATRAVÉS DE UMA LIGAÇÃO SEGURA

- ▶ **Aceda a www.henner.com/aig**
- ▶ **Clique em “Member Access” na página inicial**
- ▶ **Digite o seu número de identificação Henner – GMC (constante no seu cartão) e password:**
 - ▶ Quando efectuar o primeiro log in a sua password corresponderá à sua data de nascimento com o formato : DD/MM/AAAA (exemplo: 14/02/1979)
 - ▶ Ser-lhe-á de imediato solicitado que altere a sua password
- ▶ **Use os Serviços Online para:**
 - ▶ Encontrar um prestador clínico na nossa rede médica
 - ▶ Activar a recepção dos seus extractos de reembolso por e-mail
 - ▶ Ver e efectuar o download dos seus extractos de reembolso
 - ▶ Actualizar os seus contactos e dados bancários
 - ▶ Efectuar o download da documentação relativa ao seu contrato tais como:
 - Manual de Procedimentos em Caso de Sinistro
 - Formulários de Reembolso
 - Formulários de Pré-Autorização
 - ▶ Contactar a Henner - GMC



Welcome to the Online Services for your Expatriate Care – Group Plus program with AIG.
Please enter your login and password to access our services.

MY ACCOUNT

Login :

Password :

[Forgot your password?](#)

LOG ON

The first time you log on...

Your internet ID is indicated on your membership card.
Your password is your date of birth (DD/MM/YYYY format, for example: 31/12/1979)

The online services available from your account:

- ▶ View your reimbursements,
- ▶ Update your details,
- ▶ Request a guarantee of payment for hospitalisation,
- ▶ Access the network of healthcare professionals who accept direct settlement,
- ▶ Obtain information and practical advice.

► E-Claiming

Para que possa utilizar este serviço aceda ao nosso website em www.henner.com/aig e clique em "CREATE a reimbursement claim online".

Em alguns casos a Henner – GMC, poderá solicitar o envio da documentação original.

Preencha o formulário seguindo os 4 passos abaixo indicados:

- ▶ Complete a sua informação pessoal,
- ▶ Indique o montante das suas despesas
- ▶ Efetue o upload da documentação de suporte
- ▶ Envie o seu pedido

Documentação de suporte que deverá ser incluída:

- ▶ Cópia do recibo original liquidado
- ▶ Cópia da Declaração de Montantes Comparticipados por outro subsistema ou seguro de saúde (se aplicável)
- ▶ Cópia das prescrições médicas (medicamentos, testes laboratoriais, raios x, etc.)
- ▶ Cópia do Termo de Responsabilidade emitido pela nossa Direcção Médica (para tratamentos sujeitos a pré-autorização)

ATENÇÃO:

Recomendamos que mantenha em seu poder toda a documentação original por um período de 24 meses a contar a partir da data do procedimento médico ou clínico, uma vez que poderão ser solicitados pelos nossos serviços.

VII Rede de Prestadores Clínicos

Através do seu plano Expatriate Care terá acesso a uma rede de prestadores médicos e instituições incluindo:

- ▶ **Acesso a preços convencionados:** Usufrua dos nossos benefícios e qualidade de serviço da nossa extensa rede clínica.
- ▶ **Acordos de Pagamento Directo:** Liquidação de despesas directamente ao prestador em caso de Emergência Médica.
- ▶ **Cooperação Médica:** Partilha de informação com o nosso Conselho Médico sempre que solicitar um pedido de Pré-Autorização.

Actualmente os acordos estabelecidos abrangem 190 países e permitem-nos disponibilizar as melhores instituições para prestar os cuidados médicos que possa necessitar, respondendo às suas necessidades, sempre com o acompanhamento e coordenação do nosso Conselho Médico.

VIII Contactos

O seu contacto principal consta no seu cartão de membro, todavia, todos os nossos escritórios em qualquer parte do mundo poderão dar-lhe o suporte que necessita.

Uma equipa altamente qualificada e multilingue está disponível para responder a qualquer pedido seu relativamente a coberturas, pré-autorizações ou reembolso de despesas médicas.

A nossa equipa altamente especializada poderá apoia-lo em questões relacionadas com a segurança social no estrangeiro, assistência ao seu plano de coberturas e outras respondendo às suas necessidades.

Henner – GMC – International Administration - CSU 18
10, rue Henner – 75459 PARIS Cedex 09 – France
Tel: + 32 2 739 99 11 Fax: + 33 1 53 25 20 83
aig.expatriatecare@henner.com

Informações Gerais das 08 :30 às 18 horas todos os dias (Central European Time)

Hospitalização e Serviços de Urgência: 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano

Esclarecimentos de Processos de Sinistro e Garantias da Apólice:

sinistros.aigportugal@aig.com
Tel: + 351 21 330 33 60



Bring on tomorrow

AIG Europe Limited

Pessoa Colectiva registada em Inglaterra e País de Gales, com NIPC 01486260
Sede Edifício AIG, 58 Fenchurch Street, Londres EC3M 4AB, Reino Unido

AIG Europe Limited - Sucursal em Portugal
Registada na CRC de Lisboa sob o NIPC 980051070
Sede na Av. Liberdade, 131 - 3º, 1250-140 Lisboa

Tel.: (+351) 213 303 360
Fax.: (+351) 213 160 852
portugal-geral@aig.com

www.aig.com.pt