




**LUSITANIA SAÚDE
VIVA**

MANUAL DO PRODUTO



DIRECÇÃO DE MARKETING E INOVAÇÃO
JANEIRO 2012

A leitura deste manual não dispensa a consulta das Condições Gerais e Especiais do Seguro Lusitania Saúde Viva.



LUSITANIA
CONSIGO PELA SAÚDE

fundação
GDA

GD
A
Gestão
dos Direitos
dos Artistas

1 – LUSITANIA SAÚDE VIVA

De forma a tornar a Oferta de Saúde mais abrangente, para Clientes e suas Famílias, não descurando os trabalhadores das empresas, e oferecendo os melhores cuidados de saúde que tanto procuram e merecem, a Lusitania lança agora o **Lusitania Saúde Viva**.

Este novo produto complementa a actual oferta de seguros de saúde da Companhia, e materializa-se através de um Cartão de Saúde, que permite o acesso directo à rede de Prestadores, a preços convencionados.

Dado o seu preço reduzido face a um Seguro de Saúde tradicional, o **Lusitania Saúde Viva** é a resposta mais adequada às necessidades dos Clientes, especialmente, num momento de conjuntura económica difícil.

O **Lusitania Saúde Viva** contempla um conjunto de soluções abrangentes, flexíveis e de fácil utilização, permitindo ao Cliente sentir-se sempre bem acompanhado e aconselhado, quer se encontre em sua casa, na de um familiar, no estrangeiro, ou quando se deslocar a unidades hospitalares/clínicas.

O **Lusitania Saúde Viva** caracteriza-se por apresentar um conjunto de soluções que vão ao encontro das necessidades, expectativas, estilos de vida e orçamento familiar dos Clientes, destacando-se:

- Acesso directo a uma rede privada de saúde e assistência médica a preços mais acessíveis (convencionados – Rede Essencial AdvanceCare);
- Simplicidade na adesão sem necessidade de questionários clínicos ou períodos de carência, excepto na cobertura de Benefício Diário;
- Resposta às necessidades dos Clientes, para os quais o Serviço Nacional de Saúde não se revela eficiente para responder aos seus problemas e ainda para quem não tem possibilidade de subscrever um seguro de saúde;
- Liberdade de escolha de Médicos, Hospitais, Clínicas e Centros Auxiliares de Diagnóstico dentro da rede de Prestadores – Rede Essencial AdvanceCare;

Melhorámos a qualidade de vida dos Clientes!

À distância de uma chamada telefónica, estamos junto dos Clientes quando mais precisarem!

Minimizamos as suas preocupações, dando-lhes respostas imediatas para as mais diversas situações e necessidades nas áreas da saúde, bem-estar e lazer.

Disponibilizamos um serviço de assistência multifacetado, rápido e eficaz, prestado por uma equipa especializada e de elevada qualidade:

24h/dia, 7 dias por semana

Assistência Saúde Viva:

Assistência Médica ao Domicílio
Assistência em Viagem
Serviços de Conforto

Dias úteis, das 8h30 às 18h30

Serviço 2ª Opinião Médica
Rede Bem-Estar

2 – PÚBLICO-ALVO

O **Lusitania Saúde Viva** está disponível para todos os Clientes Particulares ou Empresas, de modo a responder às suas necessidades e expectativas. Se os Clientes desejarem, poderão incluir no **Lusitania Saúde Viva**, o seu agregado familiar.

3 – ÂMBITO TERRITORIAL

O **Lusitania Saúde Viva** é válido em Portugal Continental e nas Regiões Autónomas dos Açores e Madeira.

4 – OFERTA

O **Lusitania Saúde Viva** tem dois planos à escolha dos Clientes:

- **Saúde Viva:** Essencial, para quem deseja estar protegido de um imprevisto, beneficiando dos preços convencionados.
- **Saúde Viva+:** Para Clientes que valorizam o acesso a consultas de especialidade, a preços mais vantajosos.

Todos estes serviços são de fácil acesso, tendo os Clientes apenas que escolher o médico especialista ou unidade clínica e marcar o acto médico (dentro dos Médicos que fazem parte da Rede Essencial – através da consulta ao Directório Clínico).

Após análise ao Mercado, verificámos a necessidade de definirmos duas Ofertas, sendo o Cartão Viva+, um upgrade na Oferta, distinguindo-se por:

- O valor do Benefício Diário por Internamento hospitalar é superior (de 35 € para 50 €);
- Na cobertura Consultas em Consultório, prevê, independentemente da especialidade médica escolhida, a realização de quatro consultas com um co-pagamento de 15 € cada uma.

O Cliente pode ainda contar com:

- A **Assistência Saúde VIVA**, completa e muito abrangente, disponibilizando um conjunto de serviços de qualidade e sempre disponíveis numa situação de emergência, derivada de acidente ou doença;
- **Rede Bem-Estar**, para o acompanhar nos seus momentos de lazer e bem-estar com descontos em actividades, geralmente não garantidas no seguro de saúde tradicional.
- **Consultas em consultório na Rede**, permite ao Cliente usufruir de 4 consultas por apenas 15 €, qualquer que seja o valor da consulta.
- **2ª Opinião Médica**, serviço baseado na *Medical Analytical Process*, onde através da informação do historial médico do Cliente é analisado e revisto a sua situação pelos melhores especialistas a nível mundial, isto na eventualidade de ser diagnosticada uma doença grave.

5 – FUNCIONAMENTO

O **Lusitania Saúde Viva** foi elaborado com vista a conferir ao Cliente a escolha da melhor assistência, a qualquer momento, bastando para isso mostrar o seu cartão na realização do acto médico pretendido, podendo utilizar, duas formas de assistência distintas:

Todas as coberturas, com excepção Assistência Saúde Viva

- **Rede Essencial de Prestadores AdvanceCare:** Acesso directo a uma rede privada de saúde e assistência médica a preços mais acessíveis (convencionados);
 - As unidades ESSaúde e JMSaúde encontram-se excluídas da Rede Essencial de Prestadores AdvanceCare do **Lusitania Saúde Viva**.

Assistência Saúde Viva

- **EuropAssistance:** Garante o acesso a um conjunto de serviços de assistência a riscos e/ou serviços contratados, mediante o pedido do Cliente e de acordo com os limites referidos nas C. Especiais.

6 – PLANOS DE SAÚDE

COBERTURAS	Saúde Viva	Saúde Viva+
Benefício Diário por Internamento Hospitalar (máx. 40 dias/ano)	35 €	50 €
Acesso à Rede Essencial AdvanceCare	✓	✓
Assistência Ambulatória (inclui exames e análises clínicas)	✓	✓
Internamento Hospitalar (inclui parto)	✓	✓
Estomatologia	✓	✓
Rede Bem-Estar	✓	✓
Consultas em consultório na Rede Essencial AdvanceCare	-	4 consultas
Com custo reduzido ao valor do co-pagamento de 15 €		
2ª Opinião Médica	✓	✓
Assistência Saúde VIVA		
Assistência Médica ao Domicílio	✓	✓
Consultas no domicílio, co-pagamento de 20 €	✓	✓
Profissional de enfermagem, co-pagamento 5€/deslocação	Máx. 50 € / dia 500 €/ano	Máx. 50 € / dia 500 €/ano
Assistência em Viagem	✓	✓
Serviços de Conforto	✓	✓

Quadro 1 – Coberturas dos Cartões de Saúde

O **Lusitania Saúde Viva** contempla o seguinte conjunto de coberturas:

- O **Benefício Diário por Internamento Hospitalar** disponível com dois valores diferentes, de 35 €/dia no **Saúde Viva** e de 50 € no **Saúde Viva+**. O Cliente pode beneficiar desta cobertura enquanto durar o internamento hospitalar e desde que o mesmo seja efectuado por um período superior a 24 horas e cujo motivo seja, por acidente ou doença.
- **Acesso à Rede Essencial AdvanceCare**
 - **Assistência Ambulatória (inclui exames e análises clínicas):** Garante o direito de acesso a consultas de clínica geral e de especialidade, exames, análises e tratamentos;
 - **Internamento Hospitalar (inclui parto)** Garante o acesso à rede de prestadores da AdvanceCare, que requeiram meios e serviços específicos em ambiente hospitalar, ficando os custos a cargo da pessoa segura;
 - **Estomatologia:** Garante o direito de acesso a consultas, tratamentos, exames auxiliares de diagnóstico do foro estomatologia, em modo de preços convencionados.
- **Rede Bem-Estar:** Descontos directos em Especialidades que por norma não são comparticipadas por um Seguro de Saúde comum, tais como: Acupunctura, Crio-perservação de células estaminais, Estética, Genética, Ginásios/Health Clubs, Homeopatia, Nutrição, Osteopatia, Parafarmácias, Podologia, Preparação Parto, Psicologia, Quiroprática, Shiatsu, SPA, Talassoterapia, Terapia da Fala, Termas, Higiene Oral e Ópticas;
- **Consultas em consultório na Rede Essencial AdvanceCare:** Apenas disponível no **Viva+**, esta cobertura permite ao Cliente ter acesso a consultas em consultório, na Rede de Prestadores, de clínica geral e de especialidade no âmbito da: Medicina geral, Medicina

Interna, Ginecologia, Cardiologia, Cirurgia Geral, Cirurgia Vasculuar, Neurocirurgia, Otorrinolaringologia e Oftalmologia, entre outras.

- **2ª Opinião Médica:** Na eventualidade de vir a ser diagnosticada uma doença grave, o Cliente passa a contar com uma segunda opinião médica, prestada pelos melhores especialistas a nível mundial.

Esta cobertura é uma opção disponível para as seguintes doenças elegíveis: Doenças Infecciosas, Doenças Neurológicas, Doenças Neurocirúrgicas, Doenças Cardiovasculares, Cancro, Tumores Benignos, Doenças Oftalmológicas, Doenças Otorrinolaringológicas, Doenças Hematológicas, Transplante de Órgãos, Doenças Renais e Urológicas, Doenças Respiratórias, Doenças Ginecológicas e Obstétricas, Doenças Gastrointestinais e Hepáticas, Doenças Endocrinológicas e Metabólicas, Doenças Músculo-esqueléticas, Doenças Dermatológicas, Doenças Reumatologias e do Tecido conjuntivo.

A forma de utilização deste serviço é muito simples, tendo apenas o Cliente que contactar os nossos serviços, sendo de imediato realizado um questionário e organizado o seu processo clínico, o qual é enviado para um dos nossos melhores especialistas, a fim de ser emitido o respectivo parecer médico.

Encontram-se excluídas as seguintes doenças: doenças agudas (curta duração), doenças não graves, doenças psiquiátricas, problemas odontológicos, doentes hospitalizados.

- **Assistência Saúde VIVA:** 24h/dia, 7 dias por semana, presta ao Cliente um apoio incondicional, actuando nas seguintes áreas de Assistência:

- **Assistência Médica ao Domicílio**

- Aconselhamento Médico;
- Envio de médico ao domicílio;
- Envio de Medicamentos ao Domicílio;
- Informações sobre Farmácias de Serviço;
- Envio de Profissional de Enfermagem ao domicílio;
- Envio de Ambulância;
- Ajuda Domiciliária;
- Procura e envio de uma doméstica ao domicílio;
- Marcação de consultas e meios complementares de diagnósticos;
- Acolhimento e acompanhamento de crianças;
- *Baby-Sitting*;
- Recolha e entrega de roupa para lavar e engomar;
- Encaminhamento e guarda de animais domésticos;
- Transmissão de mensagens.

- **Assistência em Viagem**

- A) Garantia de Assistência a Pessoas**

- Despesas médicas, cirúrgicas, farmacêuticas e hospitalização no Estrangeiro;
- Transporte ou repatriamento sanitário por doença súbita ou acidente;
- Acompanhamento durante o transporte ou repatriamento sanitário;
- Acompanhamento de Pessoa Segura hospitalizada;
- Bilhete de ida e volta para um familiar e respectiva estadia;
- Prolongamento de estadia em Hotel;
- Transporte ou repatriamento de falecidos e das Pessoas Seguras;
- Adiantamento de fundos no estrangeiro;
- Localização e envio de documentos de urgência para o estrangeiro;
- Localização e envio de medicamentos de urgência para o estrangeiro;

- Supervisão de crianças no estrangeiro;
- Pagamento de despesas de comunicação.

B) **Garantia de Assistência Ambulatória e de Internamento Hospitalar em Portugal**

- Transporte de pessoa segura;
 - Acompanhamento de Pessoa Segura pelo médico Assistente;
 - Acompanhamento de Pessoa Segura por familiar ou outro acompanhante;
 - Falecimento de Pessoa Segura internada;
 - Alta (check-out);
 - Alta sob vigilância médica.
- **Serviços de Conforto**
- Informações e envio de táxis;
 - Informações e reservas de veículos de aluguer;
 - Reserva de bilhetes de viagem e de espectáculos;
 - Informações e reservas de restaurantes;
 - Informações culturais;
 - Informações sobre itinerários;
 - Informações sobre hospitais, clínicas, centros de saúde ou de primeiros socorros e médicos;
 - Informações sobre trânsito.

7 – LIMITES DA ASSISTÊNCIA SAÚDE VIVA

Assistência Médica ao Domicílio	Limite de Capital
Aconselhamento Médico (a)	Ilimitado
Envio de médico ao domicílio	(co-pagamento a cargo da pessoa segura de 20€/consulta)/Ilimitado
Envio de medicamentos ao domicílio	Ilimitado
Informações sobre farmácias de serviço (a)	Ilimitado
Envio de um profissional de enfermagem ao domicílio	Máx. de 50€/dia no limite de 500€ por anuidade. (co-pagamento a cargo da pessoa segura de 5€/deslocação)
Envio de ambulância	Máx. de 75€/dia no limite de 750€ por anuidade
Ajuda domiciliária	Máx. de 60€/dia no limite de 900€ por anuidade
Procura e envio de uma doméstica ao domicílio	Ilimitado
Marcação de consultas e meios complementares de diagnósticos	Ilimitado
Acolhimento e acompanhamento de crianças	Ilimitado
Pedido de <i>Baby-Sitting</i>	Ilimitado
Recolha e entrega de roupa para lavar e engomar	Ilimitado
Encaminhamento e guarda de animais domésticos	Máx. de 750€ por anuidade (Franquia de 50km continente e 5km ilhas)
Transmissão de mensagens	Ilimitado
(a) Serviço prestado através de orientação médica por telefone (Nº do Serviço de Assistência ao Cliente)	
Assistência em Viagem	Limite de Capital
Garantias de Assistência a Pessoas	
Despesas médicas, cirúrgicas, farmacêuticas e hospitalização no Estrangeiro	3.500 €
Transporte ou repatriamento sanitário por doença súbita ou acidente	Ilimitado
Acompanhamento durante o transporte ou repatriamento sanitário	Ilimitado
Acompanhamento de Pessoa Segura hospitalizada	Máx. de 75 €/dia com limite de 750 €
Bilhete de ida e volta para um familiar e respectiva estadia	Máx. de 75 €/dia com limite de 750 €
Prolongamento de estadia em Hotel	Máx. de 75 €/dia com limite de 750 €
Transporte ou repatriamento de falecidos e das Pessoas Seguras	Ilimitado
Adiantamento de fundos no estrangeiro	5.000 €/ Pessoa
Supervisão de crianças no estrangeiro	Ilimitado
Localização e envio de medicamentos de urgência para o estrangeiro	Ilimitado
Localização e envio de documentos de urgência para o estrangeiro	Ilimitado
Pagamento de despesas de comunicação	Ilimitado

Assistência em Viagem	
Garantias de Assistência Ambulatória e de Internamento Hospitalar em Portugal	Limite de Capital
Transporte de pessoa segura	Ilimitado
Acompanhamento de Pessoa Segura pelo médico Assistente (Franquia de 50 km continente e 5 km ilhas)	Ilimitado
Acompanhamento de Pessoa Segura por familiar ou outro acompanhante (Franquia de 50 km continente e 5 km ilhas)	Ilimitado
Falecimento de Pessoa Segura internada	Ilimitado
Alta (<i>check-out</i>)	Ilimitado
Alta sob vigilância médica	Ilimitado
Serviços de Conforto	Limite de Capital
Informações e envio de táxis	Ilimitado
Informações e reservas de veículos de aluguer	Ilimitado
Reserva de bilhetes de viagem e de espetáculos	Ilimitado
Informações e reservas de restaurantes	Ilimitado
Informações culturais	Ilimitado
Informações sobre hospitais, clínicas, centros de saúde ou de primeiros socorros e médicos	Ilimitado
Informações sobre itinerários	Ilimitado
Informações sobre trânsito	Ilimitado

Quadro 2 – Assistência Saúde VIVA

8 – PRINCIPAIS EXCLUSÕES

Benefício Diário por Internamento Hospitalar

Para além das exclusões previstas nas Condições Gerais, não se considera este benefício em caso de parto normal, cesariana ou interrupção da gravidez nem em caso de Internamentos para realização de exames auxiliares de diagnóstico.

Consultas em consultório Rede Essencial Advancecare a custo reduzido

Sem prejuízo das exclusões previstas nas Condições Gerais aplicáveis a esta cobertura, não fica garantido, ao abrigo da presente Condição Especial, o pagamento de despesas com consultas de urgência ou em atendimento permanente, consultas no domicílio e consultas de estomatologia.

Alguns exemplos de exclusões:

- Tratamentos e cirurgia do foro estético ou plástico;
- Consultas, exames ou tratamentos de regulação de peso e rejuvenescimento;
- Consultas e exames com nutricionistas.

No entanto, dentro da rede essencial Advancecare, o Cliente pode usufruir deste tipo de consultas/tratamentos a preços convencionados.

9 – CO-PAGAMENTOS, FRANQUIAS E LIMITES

Rede Essencial Advancecare	Co-Pagamentos
Consultas em Consultório Médico	15 €

Quadro 3 – Co-Pagamentos

Cobertura	Máx. Utilização	Franquias	Período Carência
Benefício Diário	40 dias	5 dias / ano	90 dias*

* Aplica-se ainda o período alargado de 540 dias às situações previstas na cláusula 3º das Condições Gerais.

Quadro 4 – Franquias e Períodos de Carência

10 – CONDIÇÕES DE ADESÃO

Adesão:

Os Clientes e seus agregados familiares poderão subscrever o **Lusitania Saúde Viva** até aos 60 anos de idade e nas seguintes condições:

Todas as Coberturas	Pessoas a Segurar	Subscrição	Idade Limite de Permanência
	Titular ou Cônjuge	0 aos 60 anos	Sem Limite
	Filhos	0 aos 24 anos	24 anos

Quadro 5 – Idades de Adesão

Para aderir ao **Lusitania Saúde Viva**, os Clientes apenas têm de preencher a Proposta de Seguro (Mod. 046).

A Proposta de Seguro deverá ser preenchida e assinada pelos Clientes (Tomador do Seguro), excepto para os casos de crianças menores cujo preenchimento deverá ser realizado pelo seu representante legal.

As garantias conferidas no **Lusitania Saúde Viva** deixarão de produzir os seus efeitos, nos seguintes casos:

- Por resolução do contrato a pedido do Tomador do Seguro ou da Pessoa Segura;
- Quando uma Pessoa Segura deixe de fazer parte do agregado familiar.

Para inclusão dos membros do agregado familiar, o titular deve ter idade mínima de 15 anos.

Exemplo: Se um Pai quiser fazer um cartão para os 3 filhos, terá de fazer 3 simulações separadas para cada um deles, ou então o Pai ter idade superior a 15 anos e aí poderá inclui-los no seu agregado familiar.

Alterações ao contrato

As alterações são sempre no vencimento, comunicadas com 30 dias de antecedência. Durante a vigência do contrato é possível a inclusão de pessoas do agregado familiar.

11 – PRÉMIOS E DESCONTOS

Para as apólices de grupo, serão aplicados os seguintes descontos (30.00.20):

Nº de Pessoas Titulares	Desconto
Até 5 titulares inclusive	0 %
De 5 a 25 titulares	5 %
De 25 a 100 titulares	10 %
Mais de 100 titulares	15 %

Quadro 6 – Descontos em apólices de grupo

Para as apólices que sejam integradas no Plano E+ Particulares, serão aplicados os seguintes descontos:

- Desconto de 5% na 1ª Anuidade e um acréscimo de 20% a partir da segunda.

Os Prémios para o **Lusitania Saúde Viva** estão disponíveis as modalidades de pagamento trimestral, semestral e anual, sem aplicação de encargos de fraccionamento, desde que seja verificado o prémio mínimo em vigor na Lusitania:

Fraccionamento	Prémio mínimo
Trimestral	30 €
Semestral	30 €

Quadro 7 – Prémios Mínimos

O **Lusitania Saúde Viva** é renovável por Ano e Seguintes, tendo duração do contrato de um ano.

Prémios por Pessoa Segura/Ano

	<u>Viva</u>	<u>Viva+</u>
Custo por pessoa	95 €	165 €

Quadro 8 – Prémios dos Cartões

Benefícios nos Preços

Rede Essencial AdvanceCare em Portugal*

Benefícios nos preços (média de 40% de desconto)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Consulta de especialidade entre 30 – 35€ ➤ Consulta de Urgência entre 35 - 49 €
Mais de 14.100 prestadores	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 4302 centros de meios complementares de diagnóstico; ➤ 314 centros de fisioterapia; ➤ 7324 médicos; ➤ 40 Hospitais; ➤ 76 Serviços de Urgências, etc...

Quadro 9 – Prémios dos Cartões

*Rede Essencial de Prestadores sem as unidades ESSaúde e JMSaúde.

Rede Bem-Estar

Uma rede que contempla um vasto leque de serviços na área das medicinas complementares e do bem-estar físico e mental, proporcionando o acesso a serviços que tendencialmente não se encontram disponibilizados nos seguros de saúde.

Rede convencionada com aproximadamente 1900 locais de atendimento criteriosamente seleccionados e credenciados, e com **descontos entre os 15% e os 40%**.

12 – CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

A pensar nos Clientes e de modo a simplificar a utilização do **Lusitania Saúde Viva**, após a da boa cobrança do prémio, é enviado uma carta de boas-vindas acompanhada das respectivas Condições Particulares.

Posteriormente, o Cliente receberá uma carta acompanhada do Cartão de Cliente, para que possa aceder à nossa rede de Prestadores.

Antes de o Cliente utilizar os serviços médicos associados ao seu seguro saúde, **deverá confirmar que os mesmos estão abrangidos pelas coberturas contratadas, consultando, para o efeito, as Condições Particulares da sua Apólice e as Condições Gerais e Especiais da apólice disponibilizadas em www.lusitania.pt, apoio ao Cliente/Condições Gerais do Seguro.**

Rede de Prestadores Essencial

Para aceder aos nossos serviços, o Cliente deve escolher o médico ou a clínica consultando o Directório Clínico, em www.lusitania.pt ou contactando ainda a Serviço de Assistência ao Cliente, (808 20 20 25), uma vez que podem ter ocorrido alterações ou actualizações na nossa Rede de Prestadores.

De seguida, o Cliente deverá efectuar a marcação directamente com a Clínica. No momento de realização da consulta, deverá apresentar um documento de identificação pessoal (ex: BI ou Carta de Condução) e o seu Cartão de Saúde, que o identifica como Titular do seguro **Lusitania Saúde Viva** e ainda para que o médico da Clínica que vai consultar possa verificar que a sua pretensão está abrangida pelo seguro contratado.

No final da consulta, caso tenha realizado actos médicos que impliquem co-

	<p>pagamento, o Cliente deverá liquidar o valor a seu cargo, sendo o restante da responsabilidade do seguro Lusitania Saúde Viva. É-lhe ainda entregue um recibo relativo a este pagamento, dedutível no seu IRS.</p> <p>No caso de perder o seu cartão, deverá participar esta situação com a maior brevidade possível, a fim de este ser anulado e emitido um novo. O custo de produção de um novo cartão será suportado pelo Cliente.</p> <p>Salientamos, que o acordo estabelecido com hospitais/clínicas privadas, incluídos no directório, não implica o acordo com todos os médicos que prestam serviços nestas instituições, e pode não abranger todos os actos clínicos nelas realizados.</p>
Rede Bem-Estar	<p>Para conhecer as empresas e lojas com as quais a Lusitania tem acordos preferenciais, o Cliente deverá consultar a lista actualizada em www.lusitania.pt ou ligar para o Serviço de Assistência ao Cliente, (808 20 20 25). E, no momento de utilização dos serviços disponíveis, deverá apresentar o seu Cartão de Cliente com um documento de identificação pessoal (ex: BI ou Carta de Condução).</p>

Quadro 10 – Procedimentos de Coberturas

13 - PROCEDIMENTOS A SEGUIR NA APRESENTAÇÃO DE DESPESAS

O **Lusitania Saúde Viva** garante prestações convencionadas consoante as coberturas.

Nas prestações convencionadas, o Cliente liquida o valor do co-pagamento ao Prestador no momento da prestação do serviço.

Benefício Diário por Internamento Hospitalar

Documentos a apresentar	<p>Declaração do estabelecimento hospitalar com indicação da data e hora de entrada e de alta, que será anexa ao processo do internamento, caso este tenha sido apresentado à Companhia para comparticipação. Caso contrário, terão de se seguir os procedimentos aí indicados.</p>
--------------------------------	---

Quadro 11 – Procedimentos para o Benefício Diário

14 – SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA AO CLIENTE

Sempre que o Cliente necessitar de algum esclarecimento sobre os **Lusitania Saúde Viva** ou de como melhor utilizá-lo, tem à sua disposição o Serviço de Assistência ao Cliente (808 20 20 25), pelo custo de uma chamada Local.

Dias úteis das 8h30 às 18h30

Esclarecimentos sobre os cartões de Saúde Viva, Serviços, Coberturas, Co-pagamentos e Rede de Prestadores, bem como apresentação de reclamações.

24 horas por dia, 7 dias por semana - Assistência Saúde VIVA

Os cartões **Lusitania Saúde Viva** estão com o Cliente para o aliviar e ajudar nos momentos de aflição que lhe possam acontecer.

Apoio e aconselhamento incondicional em situações de emergência, bem como envio de médico, pessoal de enfermagem, de medicamentos ao domicílio, localização de ambulâncias, apoio domiciliário, aluguer de acessórios hospitalares, marcação e aviso de consultas e exames auxiliares de diagnóstico e check-ups, informações sobre hospitais, clínicas, farmácias, entre outros.

Mais detalhes sobre o serviço de assistência Saúde Viva, deverá consultar os ponto nº 6 - Planos de Saúde e nº 7 - Limites da Assistência Saúde Viva.

15 – COMUNICAÇÃO

Folheto: Folheto promocional para utilização em campanhas de divulgação junto de clientes actuais e potenciais.

Proposta de Seguro: Modelo de Proposta de Seguro para subscrição do seguro **Lusitania Saúde Viva**.

Cartão do Cliente: Para que o Cliente possa aceder aos nossos serviços, deverá apresentar o seu cartão de Cliente, que o identifica como titular de um cartão de saúde.

Condições Gerais, Especiais e Particulares: Condições pelas quais se rege o contrato.

Site da Lusitania, Portal do Mediador e Portal do Comercial: Descrição do funcionamento do **Lusitania Saúde Viva** e disponibilização de todo o material de apoio à comercialização do produto, tais como: Proposta de Seguro, Condições Gerais, Guia do Cliente, Directório Clínico.

Simulador: Com uma apresentação simples, atractiva e de fácil utilização, o simulador permite o cálculo imediato do prémio de seguro, caso a caso, sendo possível a análise de vários cenários com grande fiabilidade e facilidade, promovendo uma imagem de profissionalismo, rigor e qualidade serviço.