

Provedor do Cliente

Rua Rodrigues Sampaio, 146, 4º Esq
1150-282 Lisboa
Telefone - +351 21 808 3000
provedor@mm-advogados.com

Relatório de Atividade do Provedor do Cliente
Médis – Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, S.A.
Recomendações efetuadas em 2017

Provedor do Cliente

Rua Rodrigues Sampaio, 146, 4º Esq

1150-282 Lisboa

Telefone - +351 21 808 3000

provedor@mm-advogados.com

Recomendações efetuadas à Seguradora no ano de 2017.

Até à elaboração das suas apreciações o Provedor do Cliente interage frequentemente com a Seguradora recolhendo elementos e formulando inúmeras sugestões, nomeadamente, em questões relacionadas com a flexibilidade nem sempre existente na análise das condições contratuais e, principalmente, nos processos de regularização de sinistros.

Muitas das sugestões / recomendações então efetuadas diretamente à seguradora dizem respeito a uma reclamação específica e, como tal, não passíveis de generalização e formulação de recomendações aplicáveis de forma generalizada.

Nos casos em que as sugestões / recomendações efetuadas pelo Provedor devem ser, em sua opinião, aplicáveis não só a uma reclamação em concreto mas a todos os casos similares o Provedor efetua recomendações de natureza formal.

Reproduzem-se de seguida as recomendações formalmente remetidas pelo Provedor à Seguradora no ano de 2017.

Todas as recomendações efetuadas foram objeto de acolhimento pela Médis – Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, S.A.

1. O Provedor do Cliente entende que deve recomendar 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

Provedor do Cliente

Rua Rodrigues Sampaio, 146, 4º Esq

1150-282 Lisboa

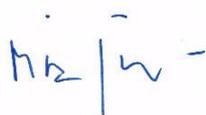
Telefone - +351 21 808 3000

provedor@mm-advogados.com

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.

2. O Provedor do Cliente entende que deve recomendar 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.
3. O Provedor do Cliente entende que deve recomendar 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.

O Provedor do Cliente



Mário Gomes de Oliveira

31-12-2017