

Mário Gomes de Oliveira
Provedor do Cliente
Rua Rodrigues Sampaio, 146, 4º Esq
1150-282 Lisboa
Telefone - +351 21 808 3000
provedor.medis@mm-advogados.com

Recomendações efetuadas pelo Provedor do Cliente
Médís - Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, S.A.
Ano de 2019

Recomendações à Seguradora.

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 2019.

1. (Apreciação - 0925) - Recomendamos 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. Quando 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.
2. (Apreciação - 1377) - Face ao exposto e a título de sugestão de melhoria, entendemos dever recomendar 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.

Mário Gomes de Oliveira

Provedor do Cliente

Rua Rodrigues Sampaio, 146, 4º Esq

1150-282 Lisboa

Telefone - +351 21 808 3000

provedor.medis@mm-advogados.com

O Provedor do Cliente

Mário Gomes de Oliveira

31-12-2019