

PROVEDOR DO CLIENTE

Diamantino Carvalho

diamantino.carvalho-459831@adv.oo.pt

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

Departamento de Supervisão Comportamental

Lisboa, 27 de Janeiro de 2025

Assunto: Provedoria do Cliente da MGEN – MUTUELLE GÉNÉRALE DE L'ÉDUCATION NATIONALE

Exmos. Senhores,

DIAMANTINO CARVALHO, Provedor do Cliente da MGEN – MUTUELLE GÉNÉRALE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, no cumprimento do disposto no art.º 28.º, n.º 2, da Norma Regulamentar N.º 7/2022-R, de 7 de Junho, informo que no decorrer do ano de 2024, no âmbito das suas funções, e de acordo com a previsão do art.º 8.º do Regulamento do Provedor da MGEN, dirigiu à Exma. Interlocutora Privilegiada, as Recomendações abaixo indicadas, destinadas à eventual inserção nas condições gerais da apólice.

1.ª Recomendação:

Objecto da Reclamação:

Na sequência de divergência na apreciação do pedido de autorizações para ato médico efetuado em dois diferentes hospitais, CUF Coimbra e CUF Viseu, e que foram recusados.

Porém, verificou-se que os Termos de Responsabilidade emitidos para os dois hospitais garantiam o mesmo valor, divergindo apenas em termos de composição das equipas de assistência e dos materiais utilizados nos respectivos actos médicos.

Recomendação Apresentada:

À especial atenção da Exma. _____, ilustre Interlocutora Privilegiada, na sequência da reclamação apresentada pelo cliente _____, de acordo com a previsão do art.º 8.º do Regulamento do Provedor da MGEN, venho apresentar-lhe, a seguinte Recomendação, a introduzir nas:

CONDIÇÕES GERAIS DA APÓLICE

CAPÍTULO V - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

ARTIGO 23.º - Obrigações do Tomador do Seguro e/ou das Pessoas Seguras

.....

Rua Cidade de S. Salvador, 12 e/v. A – São Marcos, 2735-652 Agualva-Cacém

TM 93 443 20 35

PROVEDOR DO CLIENTE

Diamantino Carvalho

diamantino.carvalho-459831@adv.aa.pt

Nas prestações indemnizatórias:

- a) Em caso de acidente, a Pessoa Segura deverá preencher a respetiva Declaração;
- b) Enviar à MGEN o formulário de pedido de reembolso, disponibilizado no seu site, devidamente preenchido;
- c) Solicitar autorização prévia à MGEN para a realização dos atos médicos descritos no número 3 do presente artigo. Sendo que, de outro modo, não serão efetuadas quaisquer prestações indemnizatórias decorrentes desses atos;

d) O pedido da referida autorização prévia deverá ser acompanhado de Relatório médico, do qual conste, nomeadamente, o historial clínico, os antecedentes relacionados, o diagnóstico definitivo e a evidência científica do procedimento proposto.

Com os melhores cumprimentos,
O Provedor do Cliente,
Diamantino Carvalho

A referida recomendação mereceu uma resposta positiva no dia 22 de Maio de 2024, e já se encontra plasmada nas Condições Gerais da apólice do seguro de Saúde da MGEN.

2.ª Recomendação:

Objecto da Reclamação:

A reclamação tem por objecto a recusa da MGEN em reembolsar o Aderente, salientando que os técnicos de educação especial e reabilitação não são profissionais da saúde e, como tal, as despesas, cujo reembolso é reclamado, não se enquadram na definição de ato médico, ao abrigo do art. 1.º, alínea ee), das Condições Gerais da apólice: Ato realizado por médico legalmente habilitado pela respetiva Ordem, que integra a promoção da saúde, a prevenção e o tratamento da doença, a reabilitação das pessoas que se sujeitam à sua intervenção, podendo determinar procedimentos complementares realizados por outros profissionais de saúde.

Recomendação Apresentada:

RECOMENDAÇÃO

À especial atenção da Exma. _____,

Na sequência da reclamação apresentada no dia 17.10.2024, pelo _____, pai da pessoa segura _____ na apólice com o n.º _____, do Ramo _____ de Saúde, e na sua qualidade de Interlocutora Privilegiada, venho de acordo com a previsão do art.º 8.º do Regulamento do Provedor do Cliente da MGEN, apresentar-lhe, a seguinte Recomendação, para eventual inclusão da seguinte definição nas:

CONDIÇÕES GERAIS DA APÓLICE

PROVEDOR DO CLIENTE

Diamantino Carvalho

diamantino.carvalho-459831@adv.oo.pt

CAPÍTULO I – DEFINIÇÕES, OBJETO, GARANTIAS E EXCLUSÕES

ARTIGO 1.º - Definições

....

Profissionais de Saúde

São considerados como profissionais de saúde aqueles que sejam detentores de uma habilitação apropriada para o exercício da sua atividade, designadamente, os enfermeiros, os farmacêuticos, os médicos, os médicos dentistas, os nutricionistas e os psicólogos.

Ao dispor de V. Exa., para qualquer eventual esclarecimento suplementar, apresento os meus cumprimentos.

Diamantino Carvalho

A MGEN respondeu à Recomendação indicada informando que se encontram a verificar internamente a melhor redação a dar à definição para as Condições Gerais para o ano 2026, uma vez que as Condições Gerais do presente ano de 2025 já se encontravam fechadas.

Com os melhores cumprimentos,

O Provedor,

Diamantino Carvalho