



Sistema de Saúde Médias

FAQs

Colaboradores e
Agregados MEO

Março 2026



Índice

1	Tenho um seguro Corporativo MEO, qual é a minha rede de prestadores?	Página 3
2	O que devo garantir no momento da marcação de um ato clínico?	Página 3
3	Tenho o Plano Clássico. Posso usar a Rede Médis?	Página 3
4	Tenho o Seguro Corporativo. Posso usar a Rede MEO ACS?	Página 3
5	Fora da Rede, o Beneficiário tem de realizar o pedido de Pré-Autorização para futuros atos a realizar?	Página 4
6	Paguei um valor acima daquele que deveria ter sido aplicado. O que devo fazer?	Página 4
7	O prestador está disponível na rede de prestadores (Guia Médis / Guia Meo), mas informa que não tem convenção. O que devo fazer?	Página 4
8	Qual o prazo para submissão de despesas?	Página 5
9	O que é o valor de referência para reembolsos no Plano Clássico?	Página 5
10	Posso submeter para reembolso o valor da franquia e/ou copagamento?	Página 5
11	Como é feito o cálculo do reembolso?	Página 6

12	O que significa “Despesa sem enquadramento no plano”?	Página 6
13	Quais os documentos necessários para um pedido de reembolso de despesa?	Página 6
14	Recebi uma comunicação a solicitar documentação adicional para um reembolso. Como posso enviar?	Página 7
15	Posso enviar pedidos de reembolso por email?	Página 7
16	No meu agregado familiar tenho pessoas seguras maiores de 18 anos. Como posso aceder na minha app aos dados e despesas dessas pessoas seguras?	Página 7
17	Submeti despesas no site e/ou app Médis mas os documentos foram dados como ilegíveis. O que devo fazer?	Página 8
18	Como posso saber se a minha despesa foi reembolsada?	Página 8
19	Como posso aceder aos extratos de consumos e respetivos benefícios?	Página 8
20	Como efetuar o registo no site e na app Médis?	Página 8
21	Existe algum número direto para a Linha de Apoio ao Cliente?	Página 9

Utilização do Seguro de Saúde Médis

1 Tenho um seguro Corporativo MEO, qual é a minha rede de prestadores?

A rede de prestadores do seguro Corporativo Meo é a Rede Médis.

Desde 1/1/26 a rede de prestadores convencionados no Seguro Corporativo é a Rede Médis. Os prestadores que pertencem a esta rede podem ser diferentes dos prestadores da rede convencionada da anterior seguradora.

Pode consultar a Rede Médis no [Guia Médis](#) disponível no site e na app Médis.

2 O que devo garantir no momento da marcação de um ato clínico?

No momento da marcação do ato clínico deve confirmar diretamente com o prestador se faz parte da rede convencionada.

- Se tiver **Plano Clássico**, confirmar com o Prestador se tem **convenção MEO** para o ato clínico em concreto.
- Se tiver **Seguro Corporativo**, confirmar com o Prestador se tem **convenção Médis** para o ato clínico em concreto.

3 Tenho o Plano Clássico. Posso usar a Rede Médis?

Sim, pode utilizar a [Rede Médis](#).

Irá pagar o valor total convencionado com a Médis. Posteriormente pode submeter a despesa para reembolso.

Será reembolsado de acordo com a percentagem de reembolso fora da rede, para a cobertura em causa.

4 Tenho o Seguro Corporativo. Posso usar a Rede MEO ACS?

Sim, pode utilizar a Rede MEO ACS, sujeita às condições de reembolso fora da rede.

A rede MEO ACS é exclusiva do Plano Clássico, mas o Seguro Corporativo pode usar os prestadores que não sejam comuns com a [Rede Médis](#) pagando a totalidade do valor do prestador e submetendo posteriormente a despesa para reembolso.

Será reembolsado de acordo com a percentagem de reembolso fora da rede para a cobertura em causa.

Utilização do Seguro de Saúde Médis

5 Fora da Rede, o Beneficiário tem de realizar o pedido de Pré-Autorização para futuros atos a realizar?

Sim, mediante os atos descritos na Tabela de Regras e Condicionismos disponíveis no [Meo Saúde](#) para saber que atos requerem pré-autorização.

6 Paguei um valor acima daquele que deveria ter sido aplicado. O que devo fazer?

Confirme na sua área reservada no site ou app Médis o detalhe do ato médico, verificando se teve aplicação de franquia.

App Médis

1. Ecrã “Início”
2. Histórico de movimentos
3. Administrativo

Site Médis

1. Login
2. Menu da Área Pessoal
3. Seguro de Saúde
4. Movimentos

Se não existir consumo da franquia, deve submeter a despesa para que a situação seja analisada pela Médis e, tendo sido aplicado um copagamento indevido, seja feito o reembolso do valor que pagou a mais.

7

O prestador está disponível na rede de prestadores ([Guia Médis](#)/[Guia Meo](#)), mas informa que não tem convenção. O que devo fazer?

Se tiver Plano Clássico deve solicitar a validação do cartão.

Se tiver Seguro Corporativo deve informar que é Médis e solicitar a validação do cartão.

- Em caso de dúvida contactar a **Linha de Atendimento MEO Cuidados de Saúde** para confirmação e aconselhamento, através do número **21 311 66 01**, em dias úteis, das **9h00 às 18h00**.

Exemplo:

Realização de um ato médico num prestador que encontrou no Guia Médis.

No momento de pagamento, após a realização de ato médico, é informado pelo Hospital que não existe convenção.

Se pagar o valor total, deverá submeter a despesa para reembolso para que a situação seja analisada e receba o reembolso do valor que pagou a mais, face ao copagamento definido da cobertura em causa.

Utilização do Seguro de Saúde Médis

8 Qual o prazo para submissão de despesas?

No Plano Clássico o prazo de submissão é de **30 dias**, a contar da data do ato médico.

No Seguro Corporativo o prazo de submissão é de **120 dias**, a contar da data do ato médico.

9 O que é o valor de referência para reembolsos no Plano Clássico?

O valor de referência é o valor utilizado como base para o reembolso no âmbito do Plano Clássico.

Pode consultar a **Tabela de Participações** no **Meo Saúde**, onde estão descritos os valores de referência dos atos em reembolso.

A comparticipação das despesas realizadas fora da rede está regulada no ponto 6.2 do texto do Plano de Saúde Clássico.

10 Posso submeter para reembolso o valor da franquia e/ou copagamento?

Não é possível obter o reembolso da franquia nem do copagamento.

A **franquia** é o valor que fica a cargo do cliente quando o seguro é utilizado pela(s) primeira(s) vez(es). Em cada cobertura com franquia esta é aplicada nas primeiras despesas do ano, sendo deduzida progressivamente até atingir o valor estipulado.

O **copagamento** é o valor que fica a cargo do cliente em cada ato médico que faz.

Tanto a franquia como o copagamento são valores da responsabilidade da pessoa segura, não podendo ser reembolsados pela seguradora.

Utilização do Seguro de Saúde Médis

11 Como é feito o cálculo do reembolso?

No plano Clássico, o reembolso é calculado com base no valor de referência. Pode consultar a **Tabela de Participações** no [Meo Saúde](#), onde estão descritos os valores de referência dos atos em reembolso.

No Seguro Corporativo, deverá ser considerada a percentagem de reembolso fora da rede sobre o valor do ato. Pode consultar o quadro de garantias do seu Certificado Individual.

12 O que significa “Despesa sem enquadramento no plano”?

Significa que o ato ou serviço médico não se encontra contemplado no Certificado Individual do Seguro/Plano.

Neste caso, não existe participação.

13 Quais os documentos necessários para um pedido de reembolso de despesa?

Um pedido de reembolso deve incluir:

- Fatura ou Fatura/Recibo detalhada, com a descrição do serviço
- Recibo de pagamento ou comprovativo bancário, nos casos aplicáveis
- Prescrição médica ou Relatório médico justificativo, nos casos aplicáveis

Se fizer o pedido de reembolso na área pessoal do site Médis ou na app Médis **não necessita enviar os documentos originais.** Bastará no pedido submeter as cópias digitais em pdf e/ou as fotografias dos documentos.

Em alternativa ao pedido de reembolso digital, pode enviar o pedido, com a respetiva documentação, por correio para a seguinte morada:

Apartado 8191, Loja CTT Cabo Ruivo, 1802-001 Lisboa

Utilização do Seguro de Saúde Médis

14 Recebi uma comunicação a solicitar documentação adicional para um reembolso. Como posso enviar?

Pode enviar por email para reembolsoclientes@medis.pt

Deve identificar no “Assunto” ou no corpo do email o número Médis da pessoa segura e número do pedido.

Em alternativa, pode enviar por correio para a seguinte morada:

Apartado 8191, Loja CTT Cabo Ruivo, 1802-001 Lisboa

15 Posso enviar pedidos de reembolso por email?

Não, os pedidos de reembolso devem ser submetidos através da área pessoal do [site Médis](#) e/ou na app Médis.

Em alternativa, pode enviar por correio para a seguinte morada:

Apartado 8191, Loja CTT Cabo Ruivo, 1802-001 Lisboa

16 No meu agregado familiar tenho pessoas seguras maiores de 18 anos. Como posso aceder na minha app aos dados e despesas dessas pessoas seguras?

Por imperativos legais relacionados com a proteção e confidencialidade dos dados pessoais, o titular não pode aceder a dados, nem submeter despesas de maiores de 18 anos de forma automática.

No entanto, pode ser pedido/concedido o acesso através da área privada do [site Médis](#) e/ou na app Médis:

1. O titular solicita acesso aos dados do maior de 18 anos, através da sua área privada (site e/ou app);
2. O maior de 18 anos autoriza o pedido de acesso do titular, também na sua área privada (site e/ou app).

Após autorização, o titular passa a poder consultar histórico e submeter despesas em nome dos membros que lhe concederam acesso aos seus dados clínicos.

Utilização do Seguro de Saúde Médis

17 Submeti despesas no site e/ou app Médis mas os documentos foram dados como ilegíveis. O que devo fazer?

Terá de submeter novamente os documentos garantindo que as fotografias submetidas estão legíveis:

- Completas
- Sem flash, reflexos ou cortes

Se o problema persistir, contacte o **Atendimento MEO Cuidados de Saúde** através do número **21 311 66 01**, opção 1 – subopção 3, disponível nos dias úteis, das **9h00 às 18h00**.

18 Como posso saber se a minha despesa foi reembolsada?

Pode consultar toda a informação sobre a utilização do seguro na área pessoal no [site Médis](#) e/ou na App Médis.

App Médis

1. Ecrã “Início”
2. Histórico de movimentos
3. Administrativo

Site Médis

1. Login
2. Menu da Área Pessoal
3. Seguro de Saúde
4. Movimentos

19 Como posso aceder aos extratos de consumos e respetivos benefícios?

Pode consultar os movimentos no site e na app Médis. No [site Médis](#) pode adicionalmente retirar um extrato pdf com todos os consumos e benefícios.

Site Médis

1. Login
2. Menu da Área Pessoal
3. Seguro de Saúde
4. Movimentos
5. Aplicar os filtros que queira considerar (intervalo de tempo, pessoa segura, prestador, cobertura)
6. Clicar no botão “imprimir”

Utilização do Seguro de Saúde Médis

20 Como efetuar o registo no site e na app Médis?

O registo e login no site e na app é o mesmo e poderá fazê-lo utilizando o seu número de cartão Médis.

Quer na app, como no site, deve seguir os seguintes passos para o registo:

1. Clique em “Registar-se” e insira o nº do cartão Médis.
2. Receberá um código por SMS para confirmar o registo.
3. Após confirmação, já pode aceder à sua área pessoal.

Pode instalar a app da Médis através da [App Store](#) ou da [Google Play](#).

Em caso de dúvidas, contacte o **Atendimento MEO Cuidados de Saúde** através do número **21 311 66 01**, opção 1 – subopção 3, disponível nos dias úteis, das 9h00 às 18h00.

Pode ainda consultar mais informações sobre o registo e os canais digitais Médis no **artigo disponível no Meo Saúde: [A app Médis, uma forma simples de cuidar da sua saúde, 24 horas por dia](#)**

21 Existe algum número direto para a Linha de Apoio ao Cliente?

Sim. O **Atendimento MEO Cuidados de Saúde** está disponível através do número **21 311 66 01**, em dias úteis, das **9h00 às 18h00**.

Selecionando a **opção 1 – subopção 3**, será direcionado para **atendimento pela Linha Médis**:

- **Atendimento para esclarecimentos administrativos** sobre o seguro de saúde, disponível nos **dias úteis** das **08h00 às 20h00**.
- **Atendimento clínico realizado por enfermeiros**, para situações de doença e aconselhamento clínico, disponível **todos os dias, 24/7**.

Mesmo que faça a chamada fora do horário do **Atendimento MEO Cuidados de Saúde**, pode continuar a escolher a **opção 1 - subopção 3**.



médias

Faz bem à saúde.

PUB. Não dispensa a consulta da informação pré-contratual e contratual legalmente exigida

Médias – Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, S.A

Praça Príncipe Perfeito 2, 1990-278 Lisboa

Pessoa coletiva n.º 503 496 944, matriculada sob esse número na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o capital social de € 12.000.000,00

www.medias.pt