

# o seu guia *completo* de saúde VICTORIA

your *complete* guide  
to health VICTORIA

**VICTORIA**

Uma empresa do Grupo Segurador SMABTP

PT

*em primeiro lugar*  
a informação relevante que deve guardar

**21 313 42 00**

Linha de Clientes Saúde VICTORIA\*

Este é o número que é importante ter sempre consigo para Marcação de Consultas, Reembolsos, Autorizações, Médico online 24/7, entre outros serviços.

Quarde nos seus contactos e tenha este número sempre à mão.

\* Linha de Clientes todos os dias, 24 horas por dia, para consultas médicas online e médico ao domicílio. Restantes serviços disponíveis nos dias úteis, das 09h00 às 19h00. (custo de uma chamada para a rede fixa nacional).

EN

*firstly*  
the relevant information you should keep

**21 313 42 00**

VICTORIA Customer Care Line\*

This is the number that is important to always have with you for booking Appointments, Reimbursements, Authorizations, 24/7 online Doctor, among other services.

Keep it in your contacts and always have this number with you.

\* VICTORIA Customer Care Line is available every day, 24 hours a day, for online medical appointments and doctor at home. Other services available on weekdays, from 9:00 AM to 7:00 PM. (cost of a call to the national landline network).

PT

## *índice* que informação quer encontrar?

4

Área de Clientes

6

Médico 24/7

9

Consultas na Rede

12

Reembolsos e Autorizações

16

Para submeter despesas na Área de Saúde, registe-se aqui

18

Faça download do seu cartão virtual de saúde

21

Guarde nos seu telemóvel este guia e contactos úteis

24

Faça download da APP Médico 24/7

EN

## *index* what information do you want to find?

4

Customer Portal

6

24/7 online Doctor

9

Medical Network

12

Reimbursements and Authorisations

16

To submit medical expenses in the Customer Portal, Register here

18

Download your virtual health card

21

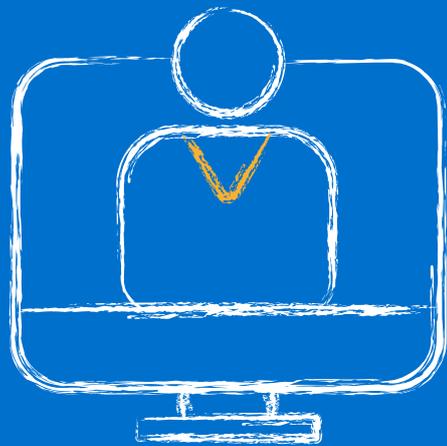
Download your guide and useful contacts

24

Download your 24/7 Online Doctor APP

**VICTORIA**

Uma empresa do Grupo Segurador SMABTP



Área de *Cientes*  
*Customer* portal

# os serviços da sua Área de Cliente

Na Área de Cliente da VICTORIA, pode facilmente aceder aos seguintes serviços:

- ✓ **Consultar a Rede Médica**
- ✓ **Marcar consultas:** agende consultas presenciais e aceda ao histórico das suas marcações.
- ✓ **Pedir autorizações e reembolsos:** submeta e acompanhe os seus pedidos de autorização e de reembolsos de despesas médicas.
- ✓ **Aceder a documentação da apólice:** consulte o extratos de participação, declarações para IRS e E-faturas.
- ✓ **Agendar consultas online:** marca consultas gratuitas no Médico 24/7 VICTORIA.
- ✓ **Consultar e solicitar a 2ª via do cartão virtual de saúde:** consulte os dados do seu contrato e solicite uma 2ª via do seu cartão virtual.

Aceda, através do QRCode,  
à sua Área de Clientes



Faça, através do QRCode,  
o seu registo



# services in your Customer Portal

In VICTORIA's Customer Portal, you can easily access the following services:

- ✓ **Check the Medical Network**
- ✓ **Book appointments:** schedule in-person appointments and access your booking history
- ✓ **Request authorisations and reimbursements:** submit and track your requests for authorisation and reimbursement of medical expenses.
- ✓ **Access policy documentation:** view reimbursement statements, tax declarations and E-invoices.
- ✓ **Schedule online appointments:** book free consultations with VICTORIA's 24/7 Doctor.
- ✓ **View and request a duplicate of your virtual health card:** access your contract details and request a duplicate of your virtual card.

Access, through the QRCode,  
to your Customer Area



Do, through the QRCode,  
your registration



**VICTORIA**  
Uma empresa do Grupo Segurador SMABTP

Médico *24/7* VICTORIA  
*24/7* online Doctor





# serviços disponíveis de forma gratuita e sem consumir plafond

Aceda a **consultas online gratuitas e ilimitadas**, sem consumir o plafond do seu seguro.

- ✓ **Serviços disponíveis:** são 9 serviços disponíveis gratuitamente Medicina Geral e Familiar, Pediatria, Saúde Mental, Nutrição, Alergologia, Dermatologia, Ginecologia, Urologia e Consulta do Viajante.
- ✓ **Horários de atendimento:**  
**Medicina Geral e Familiar:** 24 horas, todos os dias.  
**Pediatria:** dias úteis, das 09h00 às 21h00.  
**Saúde Mental, Nutrição, Alergologia, Dermatologia, Ginecologia, Urologia e Consulta do Viajante:** dias úteis, das 09h00 às 19h00.
- ✓ **Como marcar a sua consulta 24/7:** poderá marcar por telefone, pelo site do serviço ou através da app 24/7.

## Marque a sua consulta online

por telefone

**21 313 42 00**

Linha de Clientes Saúde VICTORIA

através do  
site 24/7



através da  
APP 24/7



## Dicas de Especialista: Tem ainda disponível o serviço médico ao domicílio

Se pretender chamar um médico ao domicílio deve contactar o serviço Médico 24/7. Antes de dar seguimento ao envio de um Médico ao domicílio, um Médico online estará disponível para realizar uma primeira avaliação sem custo.

O Médico ao domicílio terá um custo adicional conforme contratualizado na sua apólice.

O serviço Médico 24/7 VICTORIA pode ser utilizado gratuitamente pelos Clientes do seguro de saúde e do seguro de vida VICTORIA, desde que contratado. Para mais informações consulte as condições da sua apólice.



# free of charge services

Access **unlimited free online consultations** without using your insurance coverage.

- ✓ **Available services:** 9 free services are available - General practice, Paediatrics, Mental Health, Nutrition, Allergology, Dermatology, Gynaecology, Urology, and Travel Medicine.
- ✓ **Service hours:**  
**General practice:** 24 hours, every day.  
**Paediatrics:** weekdays, from 9:00 AM to 9:00 PM.  
**Mental Health, Nutrition, Allergology, Dermatology, Gynaecology, Urology, and Travel Medicine:** weekdays, from 9:00 AM to 7:00 PM.
- ✓ **How to book your appointment 24/7:** You can book by phone, through the service's website, or 24/7 app.

## book your online appointment

by phone

**21 313 42 00**  
VICTORIA Customer Care Line

by  
site 24/7



by  
APP 24/7



### Expert Tips: Doctor at home is also available

If you wish to call a doctor to your home, please contact the 24/7 Medical Service. Before sending a doctor to your home, an online doctor will conduct an initial assessment free of charge.

The home visit by the doctor will incur an additional cost as outlined in your policy.

The VICTORIA 24/7 Medical Service is available free of charge to VICTORIA health and life insurance policyholders, provided it is included in their plan. For more information, please refer to the terms and conditions of your policy.

**VICTORIA**

Uma empresa do Grupo Segurador SMABTP



**Consultas** *na rede*  
*Medical* **network**

# como marcar uma consulta presencial na rede de prestadores

Tem ao seu dispor 3 formas de agendar, de uma forma simples, a sua consulta na Rede de Prestadores:

- 1 **Marcação direta:** confirme que o Prestador faz parte da rede, contacte-o diretamente e identifique-se como Cliente VICTORIA.
- 2 **Linha de Clientes:** ligue para a Linha de Clientes, identifique-se como Cliente VICTORIA, e um assistente ajudará na escolha e marcação no Prestador, informando o valor previsto.
- 3 **Área de Clientes:** acesse à Área de Clientes, efetue o login e clique no ícon ☰ no canto superior esquerdo e escolha "solicitar consulta".

Confirme que o Prestador  
pertence à Rede Médica



Agende a sua consulta  
através da Linha de Clientes

**21 313 42 00**

Linha de Clientes Saúde VICTORIA

Solicite uma consulta  
na Área de Clientes



## Dicas de Especialista: Como consultar a rede médica

A Rede Médica do seu seguro, gerida pela Future Healthcare, oferece mais de 30.000 Prestadores de cuidados Médicos em todo o País incluindo Hospitais e Clínicas de referência nacional.

Para localizar prestadores de saúde específicos, basta selecionar o seu seguro e a rede desejada:

- ✓ Rede Médica
- ✓ Rede de Saúde e Bem-estar
- ✓ Rede de Medicina Dentária

# schedule face-to-face appointments in medical network

You have 3 simple ways to book your appointment in the Medical Network:

- 1 **Direct Booking:** confirm that the Provider is part of the network, contact them directly, and identify yourself as a VICTORIA Client.
- 2 **Customer Care Line:** call the Customer Care Line, identify yourself as a VICTORIA Client, and an assistant will help you choose and book with the Provider, providing the estimated cost.
- 3 **Customer Portal:** log in to the Customer Portal, click on the icon  in the top left corner and select "book appointment".

Confirm that the medical provider  
is in the Medical Network



Schedule an appointment  
through the Customer Care Line

21 313 42 00

VICTORIA Customer Care Line

schedule an appointment  
through the Customer Portal



## Expert Tips How to access the medical network

The Medical Network of your insurance, managed by Future Healthcare, offers over 30.000 Medical Care Providers across Portugal, including nationally renowned Hospitals and Clinics.

To find specific healthcare providers, simply select your insurance and the desired network.

- ✓ **Medical Network**
- ✓ **Health and Well-being Network**
- ✓ **Dental Network**

**VICTORIA**

Uma empresa do Grupo Segurador SMABTP

*Reembolsos*  
**e autorizações**



*Reimbursements*  
**and authorisations**

# como solicitar reembolso das suas despesas médicas

Para submeter o seu pedido de reembolso de despesas médicas, utilize a Área de Clientes.

Esta Área está otimizada para dispositivos móveis, e é possível adicionar um atalho diretamente no ecrã do seu telemóvel (saiba como, consulte os nossos tutoriais abaixo).

## Solicitar e acompanhar o reembolso das suas despesas

- ✓ **Submissão digital, sem envio de originais.** Aceda à Área de Clientes, clique no icon ≡ e seleccione "reembolsos > submeter despesas". Lembre-se de anexar a fatura e outros documentos adicionais, como uma prescrição médica.
- ✓ **Acompanhe o estado do reembolso:** para verificar o progresso do seu pedido, aceda à Área de Clientes, clique no icon ≡ e seleccione "reembolsos > consultar reembolsos. No caso de Pessoas Seguras menores de idade, as despesas ficam disponíveis para consulta no perfil do Aderente Principal.

Submeta e acompanhe reembolsos na Área de Clientes



Em caso de dúvida, consulte os nossos tutoriais



Para esclarecimento sobre reembolsos

**21 313 42 00**  
Linha de Clientes Saúde VICTORIA



## Dicas de Especialista: como e quando solicitar uma autorização

Determinados procedimentos médicos, como Internamento Hospitalar ou alguns Exames específicos, requerem pré-autorização para serem comparticipados ou reembolsados. Antes de realizar o ato médico:

- ✓ **Verifique a necessidade de pré-autorização:** Aceda à Área de Clientes, clique no icon ≡ e seleccione "Autorizações > Atos médicos que requerem autorização" para validar se o procedimento em questão precisa de aprovação.
- ✓ **Solicite a pré-autorização:** Se o ato médico exigir autorização preencha o formulário disponível na secção de autorizações, na sua Área de Clientes e envie para: [autorizacoes@future-healthcare.eu](mailto:autorizacoes@future-healthcare.eu)
- ✓ **Acompanhe o estado do seu pedido de pré-autorização:** Consulte o progresso do seu pedido na Área de Clientes, clique no icon ≡ e seleccione "Autorizações > Consultar Autorizações".

# how to request medical expenses reimbursement

To submit your medical expense reimbursement request, please use the Customer Portal.

This platform is optimised for mobile devices, and you can add a shortcut directly to your phone screen.

## Request and track the reimbursement of your expenses

- ✓ **Digital submission, no need for original documents:** Access the Customer Portal, ☰ and select "Reimbursements > Submit Expenses". Remember to attach the invoice and any additional documents, such as a medical prescription.
- ✓ **Track the status of your reimbursement:** To monitor your request, access the Customer Portal, ☰ and select "Reimbursements > Check Reimbursements". In the case of Insured Persons who are minors, the expenses are available in the Primary Member profile.

Submit and track reimbursements  
in the Customer Portal



For more information  
about reimbursements

21 313 42 00

VICTORIA Customer Care Line



## Expert Tips: how and when request authorisations

Certain medical procedures, such as hospitalisation or specific examinations, require pre-authorisation to be reimbursed or covered.

Before undergoing a medical procedure:

- ✓ **Check the need for pre-authorisation:** Log in to the Customer Portal, ☰ and select "Authorisations > Medical procedures requiring authorisation" to confirm if the procedure requires approval.
- ✓ **Request pre-authorisation:** If authorisation is required, fill out the form available in the "Authorisations" section of the Customer Portal and email it to: [autorizacoes@future-healthcare.eu](mailto:autorizacoes@future-healthcare.eu)
- ✓ **Track your pre-authorisation request:** Check the status of your request in the Customer Portal, click on the icon ☰ and select "Authorisations > Check Authorisations".

Para uma  
melhor experiência  
do seu seguro



For an improved  
insurance experience



*Para submeter despesas*  
**na Área de Clientes**

*For submit medical*  
**expenses in the Customer**  
**Portal**

# registo na área de Clientes

## Dados essenciais para o seu registo

Para aceder à Área de Clientes e usufruir de todos os serviços online, certifique-se que tem os seguintes dados à mão (essenciais para o registo):

1

**E-mail:** utilize o endereço de e-mail que pretender associar à sua Área de Clientes.

2

**NIF:** permite-nos identificá-lo(a) corretamente e garantir o acesso seguro à sua conta. Para cada NIF só pode existir um endereço de e-mail registado.

3

**Data de nascimento:** usada para confirmar a sua identidade nos nossos registos.

4

**Número de cartão de saúde VICTORIA:** este número está disponível no e-mail de boas-vindas que recebeu ao subscrever o seguro e permite associar o seu cartão à conta.

Registe-se agora na  
Área de Clientes



Em caso de dúvida, consulte  
os nossos tutoriais



# register in Customer Portal

## Essential information for your registration

To access the Customer Portal and enjoy all online services, ensure you have the following information at hand (essential for registration):

1

**E-mail:** Use the email address you want to associate with your Customer Portal account.

2

**Tax Identification Number (TIN):** This allows us to identify you correctly and ensure secure access to your account. For each TIN, only one email address can be registered.

3

**Date of Birth:** Used to confirm your identity in our records.

4

**VICTORIA Health Card Number:** This number is available in the welcome email you received when subscribing to the insurance and is used to link your card to the account.

Click here and register



**VICTORIA**

Uma empresa do Grupo Segurador SMABTP



*Download*  
**cartão virtual de saúde**

*Download*  
**virtual health card**

# como ter o seu cartão virtual de saúde sempre disponível

Onde pode encontrar o link para download do seu cartão virtual de saúde VICTORIA:

1

No e-mail de boas-vindas

2

**Se não recebeu o e-mail de boas-vindas ou não o tem disponível:** poderá aceder à Área de Clientes (clique no canto superior direito, no icon  e escolha a opção "cartão virtual". Aqui pode visualizar o seu cartão de saúde ou pedir o envio de uma 2ª via para o seu e-mail.

Peça uma 2ª via do seu cartão  
virtual na Área de Clientes



Em caso de dúvida,  
contacte-nos

21 313 42 00

Linha de Clientes Saúde VICTORIA



## Dicas de Especialista: como efetuar o download e aceder no telemóvel

Ter o cartão virtual de saúde sempre acessível é bastante simples.

Antes de abrir o link do seu cartão virtual, só precisa de ter uma aplicação de carteira digital no seu telemóvel.



**Para IOS:** utilize a app passbook ou wallet já disponível no seu telemóvel.



**Para Android:** instale a aplicação pass2u wallet através do QRCode.



# a virtual health card always at your disposal

Where to find the download link for your VICTORIA virtual health card:

1

In the welcome email

2

**If you didn't receive the welcome email or no longer have access to it:** You can log in to the Customer Portal (click the top-right icon  and select "virtual card". Here, you can view your health card or request a duplicate to be sent to your email.

Ask for a new virtual health card  
at Customer Portal



For more information,  
call us



## Expert Tips: how to download and access your virtual health card

Keeping your virtual health card easily accessible is simple.  
Before opening the virtual card link, make sure you have a digital wallet app installed on your mobile.

- ✓ **For iOS:** Use the Passbook or Wallet app already available on your phone.
- ✓ **For Android:** Install the Pass2U Wallet app using the QR code or the link below.



**VICTORIA**  
Uma empresa do Grupo Segurador SMABTP



*Guarde no seu telemóvel  
este guia* **e contactos úteis**

*Download your guide*  
**and useful contacts**

# como ter o seu guia sempre disponível no telemóvel ou computador

## Telemóvel

1

**Guardar na lista de contactos:** fica registado nos seus contactos com o nome "Saúde VICTORIA". No perfil do contacto, será guardada automaticamente a seguinte informação:

- número de telefone da Linha de Clientes de Saúde
- link para este Guia
- link para a Área de Clientes

Guarde nos seus contactos



2

**Adicionar como icon ao ecrã principal do seu telemóvel:** saiba como fazer através do nosso tutorial.

Veja como adicionar ao ecrã no tutorial



## Computador

1

**Guardar nos favoritos do seu computador:** pressione CTRL + D (CMD + D se for no MAC) para adicionar esta página aos favoritos no seu browser.

# how to keep your guide always available on your mobile or computer

## Mobile Phone

1

**Guardar na lista de contactos:** Save to your contacts list: it will be saved in your contacts under the name "Saúde VICTORIA". The following information will be automatically saved in the contact profile:

- Phone number of the Health Customer Care Line
- Link to this Guide
- Link to the Customer Portal

Save in your contacts



2

Add as an icon to your mobile phone's home screen.

## Computer

1

**Save to your computer's favourites:** press CTRL + D (CMD + D on a Mac) to add this page to your browser's favourites

**VICTORIA**  
Uma empresa do Grupo Segurador SMABTP



**Faça download da**  
*app médico 24/7*

**Download your**  
*24/7 online doctor app*

# como ter um médico online sempre disponível no seu telemóvel

## Como efetuar o download da APP

Poderá efetuar o download da APP Médico 24/7 VICTORIA para o seu telemóvel, através de:

Download para  
IOS



Download para  
ANDROID



## Como começar a usar a APP Médico 24/7 VICTORIA

Após fazer o download da APP, siga os passos abaixo para concluir o registo.

1

**Insira os seus dados pessoais**

2

**Ative a sua conta via e-mail:** receberá um e-mail de ativação. Siga o link para completar o registo.



## Dicas de Especialista: o que pode fazer através da sua app?



**Vídeo-consulta:** Agende uma consulta por vídeo com um dos nossos Médicos Especialistas, escolhendo o dia e a hora mais convenientes para si.



**Consulta por chamada telefónica:** Solicite uma chamada de um Médico para apoio rápido e personalizado, sempre que precisar.

O serviço Médico 24/7 VICTORIA pode ser utilizado gratuitamente pelos Clientes do seguro de saúde e do seguro de vida VICTORIA, desde que contratado. Para mais informações consulte as condições da sua apólice.

# how to have an online doctor always available on your mobile

## How to download the APP

You can download the doctor 24/7 VICTORIA APP to your mobile phone:

Download for  
IOS



Download for  
ANDROID



## How to start using the Doctor 24/7 VICTORIA APP

After downloading the APP, follow the steps below to complete your registration.

1

**Enter your personal details**

2

**Activate your account in your email:** You will receive an activation email. Follow the link to complete your registration.



### Expert Tips: what's available in your app?



**Video appointment:** Schedule a video consultation with one of our specialist doctors at your preferred date and time.



**Call appointment:** Request a call from a Doctor for quick and personalised support whenever you need it.

The VICTORIA 24/7 Medical Service is available free of charge to VICTORIA health and life insurance policyholders, provided it is included in their plan. For more information, please refer to the terms and conditions of your policy.

© **Copyright VICTORIA Seguros. Todos os direitos reservados.**

A informação disponibilizada é de carácter orientador e não vinculativo.  
Não dispensa a consulta da informação pré-contratual e contratual legalmente exigida.

© **Copyright VICTORIA Seguros. All rights reserved.**

The information provided is for guidance purposes only and is not binding.  
Does not dispense with consulting the legally required pre-contractual and contractual information.

Dez 2024

 **VICTORIA** 

Uma empresa do Grupo Segurador SMABTP