



Número | 4  
Data | 28/07/2017

## REEMBOLSOS: OPÇÕES PARA ENTREGA DE DOCUMENTOS

O Instituto de Administração da Saúde e Assuntos Sociais, IP-RAM (IASAÚDE, IP-RAM) disponibiliza aos utentes os seguintes serviços:

### 1 - Balcão Manual (em vigor desde 30/09/2016)

Esta funcionalidade permite ao utente entregar as suas despesas de saúde sem ter que retirar senha, e até ao horário de encerramento deste Instituto (17h30).

O utente preenche o documento de entrega, junta os recibos das despesas, coloca-os no envelope e insere na ranhura do balcão.

É um método de fácil e célere utilização, bastando apenas que o utente realize as seguintes tarefas:

- Preencher todos os campos relativos à sua identificação, com letra legível e sem rasuras (nome completo, NIF, Número de Beneficiário ADSE/Número de utente);
- Selecionar com um (X) o(s) cuidado(s) de saúde a que corresponde(m) o(s) documento(s) relativo(s) às despesas de saúde que pretende entregar, de acordo com a(s) área(s) de prestação de cuidados de saúde;
- Colocar o número de documentos entregues;
- Assinar no espaço correspondente;
- Anexar a folha branca aos documentos de despesa e colocar no envelope disponibilizado. A folha azul fica para o utente, como prova de entrega;
- Inserir o envelope na ranhura do balcão.

### 2 - Pré registo e envio de documentação via CTT (em vigor desde 22/12/2016)

Esta opção foi implementada na senda do plano de simplificação e deslocalização dos serviços de reembolso de despesas de saúde do IASAÚDE, IP-RAM, permitindo ao utente efetuar um pré-registo e posteriormente envia-las via serviço de correspondência (via CTT).

Este é um dos serviços integrados no plano multi soluções que foi criado para a área de reembolsos de despesas de saúde deste Instituto e que tem por objetivo servir, de forma mais efetiva e facilitada, o maior número de cidadãos /beneficiários do Sistema Regional de Saúde.

Permite, assim, ao utente/beneficiário poder proceder à entrega dos documentos de despesa para reembolso sem ter de se deslocar fisicamente às instalações do IASAÚDE, IP-RAM.



Para tal, basta que o utente realize as seguintes ações:

- Autenticar-se ou registar-se como novo utente no portal “Despesas de Saúde RAM” (<http://apps.iasaude.pt/reembolsos>), selecionando de seguida a opção Pré-registo;
- Confirmar os dados de pagamento (nome completo do titular, beneficiário ou representante legal, Número de Identificação Fiscal (NIF) e o Numero de Identificação Bancária (NIB ou IBAN);
- Selecionar o(s) cuidado(s) de saúde a que corresponde(m) o(s) documento(s) relativo(s) às despesas de saúde que pretende entregar, de acordo com a(s) área(s) de prestação de cuidados de saúde, e indicar a quantidade de documentos a enviar;
- Finalizar o pré-registo através da opção submeter. Com esta opção, o sistema gera um documento comprovativo pré-registo com os dados de identificação do utente e dos documentos de despesa submetidos. Este documento, caso o utente entenda, poderá ser guardado digitalmente ou ser impresso para controlo;
- Remeter via serviço de correspondência (CTT) com a indicação de remetente e destinatário que estão inscritos no documento comprovativo de pré-registo; Após a receção dos documentos pelo IASAÚDE, IP-RAM, o utente poderá descarregar a declaração provisória de complementaridade (reembolso), acedendo, para o efeito, ao portal “Despesas de Saúde RAM”.

### **3 - Quiosque digital na Loja do Cidadão/auto serviço (em vigor desde 12/04/2017)**

Com a implementação deste serviço, pretendeu-se reduzir o peso administrativo de tarefas na interação com o utente e reduzir erros, com ganhos na eficiência e eficácia, traduzindo-se no aumento da qualidade percebida e efetiva ao serviço do utente.

O Balcão Automático é uma nova solução de relacionamento, no apoio ao utente, no acesso à oferta dos nossos serviços, através do qual o utente começa a usufruir da simplificação e agilização dos processos automáticos, evitando tempos de espera.

O Balcão Automático está instalado na Loja do Cidadão, no Funchal. Através deste, o utente acede ao sistema por autenticação, permitindo-lhe efetuar certas operações, beneficiando da oferta de serviços disponibilizados em autosserviço, sem ser necessária a presença ou intervenção de um funcionário no local.

Após a receção dos documentos pelo IASAÚDE, IP-RAM, o utente poderá consultar o seu processo no portal "Despesas de Saúde RAM" e descarregar a declaração provisória de complementaridade (reembolso).

### **4 - Outras medidas implementadas**

Para além das medidas atrás enunciadas, o IASAÚDE, IP-RAM criou outras alternativas por forma a permitir que o utente faça uma melhor gestão do tempo, nomeadamente:

- - Controlo da senha

Desde 23/08/2016, este Instituto possibilita que, após retirar fisicamente a sua senha, o utente possa controlar a sua vez de atendimento, fora das instalações do IASAÚDE, IP-RAM, através da leitura do QR Code colocado/afixado no interior deste edifício ou acedendo ao link <http://iasaude.sras.govdeira.pt/reembolsos/status/> com o seu smartphone.

## - Senha Virtual

Desde 09/09/2016, está disponível uma funcionalidade que permite que o utente retire a sua senha através da internet e acompanhe em tempo real o estado da fila de espera, prevendo o tempo estimado para o seu atendimento.

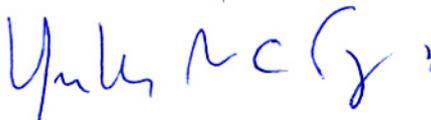
Para a emissão desta senha, basta apenas que aceda ao portal “Despesas de Saúde RAM” através do endereço [<http://iasaude.sras.gov-madeira.pt/reembolsos>], autentique-se e clique em “SENHAS REEMBOLSOS”.

Receberá no seu correio eletrónico uma hiperligação. Deve clicar na mesma para obter a visualização da senha emitida e controlar a sua vez.

## Situação especial aposentados - ADSE

Salienta-se que, no que concerne às despesas dos Aposentados da ADSE, apenas está disponível a alternativa do Balcão Manual, uma vez que é da responsabilidade da ADSE, I.P. o reembolso das mesmas, sendo este Instituto um mero intermediário entre o utente e aquele Instituto.

O Presidente do Conselho Diretivo

  
Herberto Jesus