

Sãvida

Novas funcionalidades
e canais de comunicação

edp

janeiro 2025

Contexto

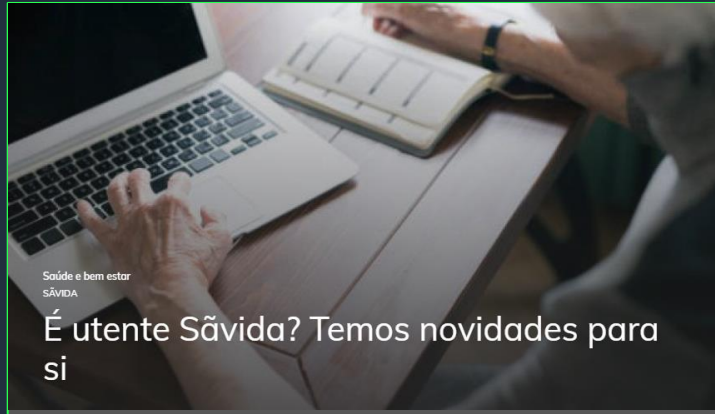
Lançamento do Portal do Utente 2019-2020



A Sãvida criou um Portal com o objetivo de reforçar a proximidade com os seus utentes responder às necessidades dos beneficiários titulares dos seus serviços. Se é utente da Sãvida aproveite este caminho digital.

Contexto

Gabinete do Utente 2020

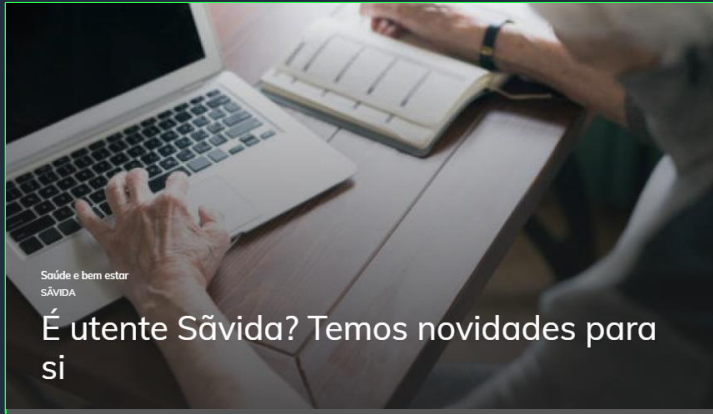


A partir de agora, os utilizadores dos cuidados de saúde prestados pela Sãvida vão poder usufruir de um Gabinete do Utente.

Este é um novo instrumento de gestão dos serviços e um meio de defesa dos utentes, com a missão de recolher, tratar, encaminhar e responder às exposições dos beneficiários destes serviços de saúde.

Contexto

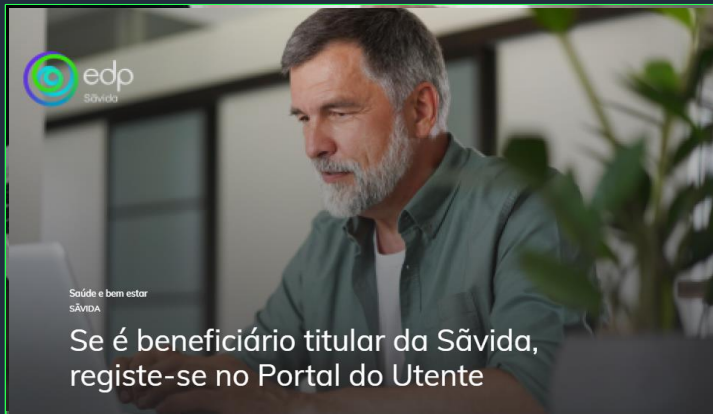
Reembolsos 2021



No final de 2021 passou a ser possível submeter os pedidos de reembolso através do Portal do Utente e a periodicidade do pagamento dos mesmos, no final de 2022, passou de mensal a semanal e os utentes a serem informados aquando do processamento dos mesmos.

Contexto

Renovação do Portal do Utente 2023



Tenha tudo à distância de um clique.
No Portal do Utente pode:

Submeter os seus reembolsos;
Consultar e atualizar os seus dados;
Acompanhar a sua conta corrente.

Contexto

Novas formas de comunicação e funcionalidades 2025



- Linha única com horário alargado **(8h-20h)**

 800 100 113 (selecione a opção 4)

 osmeusservicos@edp.com

- Realizar **pedidos ao médico assistente** para o titular (e agregado se aplicável): Exames, análises, cirurgias, estomatologia, guias de consulta e receituário crónico.

Qual a necessidade?

De acordo com os resultados do últimos de inquéritos de satisfação realizados aos utentes da Sãvida, tornou-se clara a necessidade de:

1. Uniformizar os contatos existente de apoio ao utente;
2. Criação de um canal telefónico para esclarecimento de dúvidas (e não apenas de reembolsos);
3. Potenciar sinergias entre as diferentes equipas da Sãvida, levando a uma maior eficiência no atendimento.



O que muda?

As formas de contacto: uniformização e acessibilidade

-> 4 de fevereiro 2025

Email

savida.gabinete-do-utente@edp.pt
edpsavida.utentes@edp.pt
edpsavida.reembolsos@edp.pt
edpsavida.prestadores@edp.pt

Telefone

(Reembolsos, Fornecedores e utentes)
210 018 090
(Marcação de consultas)
210 308 342

4 fevereiro 2025 ->

Email

(osmeusservicos@edp.com)
edpON Os meus Serviços
(se colaborador no ativo)

Telefone com horário alargado

(8h-20h)
800 100 113, dias úteis,
opção 4 (Sãvida)->1

Fale connosco através dos novos contactos:

 800 100 113 (selecione a opção 4)

 osmeusservicos@edp.com

Se for um colaborador no ativo, deve utilizar a intranet, via "Os meus Serviços".

Quais os canais e para quem?



Ativos

Intranet > Os meus Serviços

800 100 113 (opção 4 “Sãvida”)

Inativos e Utentes externos aos Grupo EDP (por exemplo: REN)

800 100 113 (opção 4 “Sãvida”)

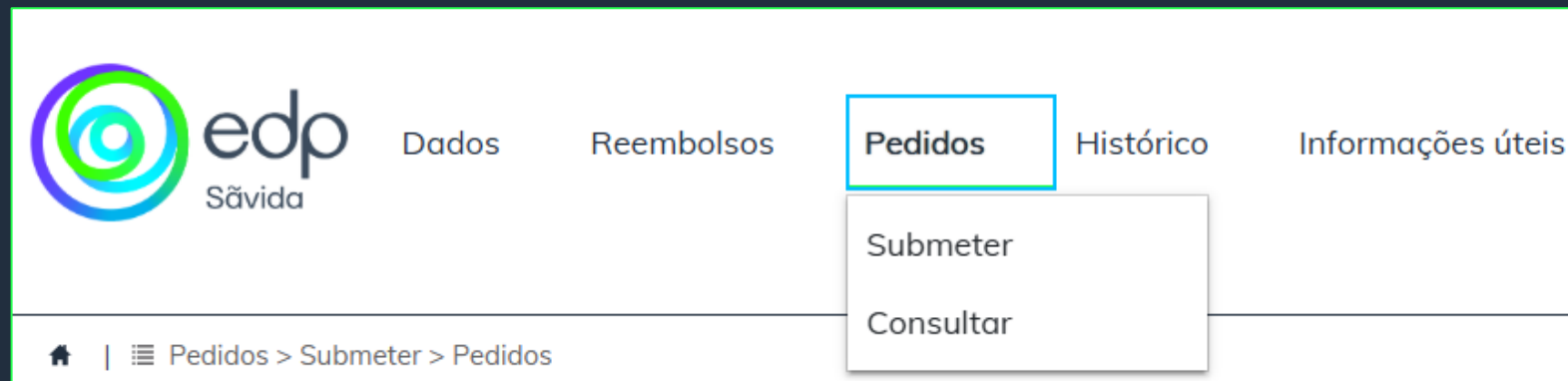
osmeusservicos@edp.com

Como estarão organizados?



E as novas funcionalidades?

No Portal do Utente passará a existir um novo menu – Pedidos – com possibilidade de:



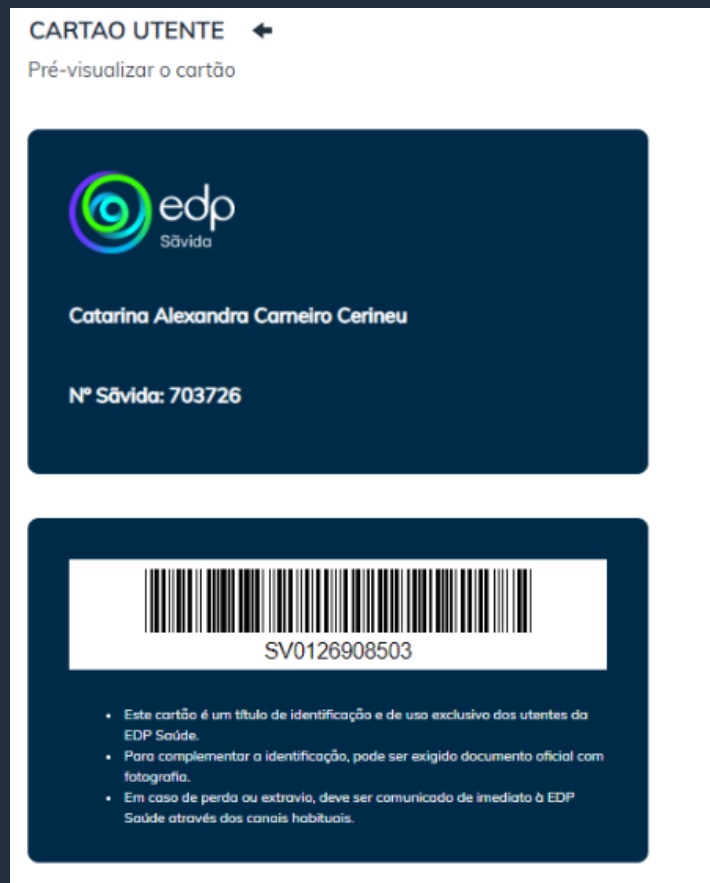
Fazer **pedidos** como:

- Exames;
- Análises, cirurgias, estomatologia, guias de consulta;
- Inscrição/alteração de Posto ou Médico Assistente e receituário crónico.

Ou **consultar o estado** de algum pedido que tenha realizado.

E as novas funcionalidades?

No Portal do Utente passará a existir também – no menu – Dados – a possibilidade de consultar o cartão de utente:



Estará disponível o **cartão de utente** do titular, mas também o cartão do restante agregado familiar – se aplicável.

Este cartão funcionará também para o caso de necessidade de utilização em farmácias (ANF/AFP).

Em **desenvolvimento** está também a ser preparada uma **APP**.

Como será comunicado?

Existirão dois momentos de comunicação (28 de janeiro e 4 de fevereiro).

Estas comunicações irão ser transversais a toda a população Sãvida e queremos que sejam feitas por todos os canais disponíveis.

Ativo	Inativos e Utentes externos aos Grupo EDP
Intranet	Email
Email	Postos Médicos
Portal do Utente	Site da AREP
Locais de trabalho	Portal do Utente
Postos Médicos	Instalações AREP/ Clube de Pessoal
Recibos de vencimento	Recibos de vencimento
Newsletter edpON	Canais internos das empresas (intranets)

