

REGULAMENTO SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA - ORIENTAÇÕES GESTACIONAL

O PRESENTE REGULAMENTO REFERE-SE TÃO SOMENTE A SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA. A MAPFRE ASSISTÊNCIA NÃO TEM HABILITAÇÃO PARA COMERCIALIZAR PRODUTOS DE SEGURO E PLANOS DE SAÚDE, PORTANTO, OS SERVIÇOS CONTIDOS NESTE DOCUMENTO NÃO SE CONFUNDEM COM SEGURO OU PLANO DE SAÚDE.

Os (as) Usuários (as) que aderirem os serviços de assistência previstos no presente Regulamento, desde já, manifestam ciência e concordam com o seu conteúdo, bem como alegam que não estão adquirindo um produto de seguro e/ou plano de saúde.

ASSISTÊNCIA ORIENTAÇÕES GESTACIONAL

Entende-se por Assistência Orientações Gestacional, os serviços descritos neste Regulamento, prestados pela MAPFRE Assistência através de sua Rede Credenciada, com o objetivo de prestar esclarecimentos gestacional, observando as condições e critérios previstos no presente Regulamento de Assistência.

A MAPFRE Assistência esclarece que não executa as atividades fins, vez que compete a esta prestar tão somente a atividade meio.

Para fins de definição, entende-se por atividades fins, aquelas prestadas pela Rede Credenciada da MAPFRE Assistência, com o objetivo de consumir o serviço contratado. Quanto a atividade meio, podemos definir como sendo a atividade prestada pela MAPFRE Assistência, com a finalidade de proporcionar a execução dos serviços contratados, que se efetivará através de sua Rede Credenciada.

IMPORTANTE: ESTE SERVIÇO TEM CARÁTER MERAMENTE INFORMATIVO E NÃO SUBSTITUI A ORIENTAÇÃO À DISTÂNCIA E/OU PRESENCIAL E DIAGNÓSTICA DE UM MÉDICO. ESTE SERVIÇO NÃO SE ASSEMELHA A ATENDIMENTO MÉDICO NEM À CONSULTA.

ITEM 1 - DEFINIÇÕES

I. CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA: É o canal de relacionamento que prestará todo o amparo a Usuária observando os serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.

II. CARÊNCIA: É o período durante o qual a Usuária não terá direito aos serviços estabelecidos neste Regulamento.

III. DOMICÍLIO: Entende-se por Domicílio o lugar onde a Usuária estabelece a sua residência com ânimo definitivo, que será designado pela Usuária titular do presente Regulamento de Assistência, devendo ser em território nacional.

IV. FRANQUIA QUILOMÉTRICA: É a quilometragem mínima exigida desde o Domicílio a Usuária para início da prestação dos serviços de assistência previstos neste Regulamento de Assistência.

V. REDE CREDENCIADA: É o conjunto de profissionais e estabelecimentos, devidamente credenciados pela MAPFRE Assistência para prestar o atendimento e/ou serviços previstos neste instrumento.

VI. REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA: O presente documento que formaliza a contratação dos serviços de Orientações Gestacional, discriminando seus serviços e limites de utilização.

VII. USUÁRIA: Entende-se por Usuária, a pessoa física indicada como titular do presente Regulamento de Assistência Orientações Gestacional, desde que seja maior, capaz, e com Domicílio no Brasil.

ITEM 2 – VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência deste Regulamento de Assistência será de 12 (doze) meses contados a partir da data de sua adesão, sendo certo que após esse período nenhum serviço será prestado pela MAPFRE Assistência.

Os limites de utilização dos serviços de assistência estão especificados neste Regulamento de Assistência conforme mencionado nos itens a seguir.

ITEM 3 – FRANQUIA QUILOMÉTRICA

No que se refere aos serviços previstos neste Regulamento de Assistência, não haverá qualquer franquia quilométrica.

ITEM 4 - ÂMBITO TERRITORIAL

O âmbito de atendimento para o serviço de Orientações Gestacional por chamada de vídeo ou de voz será em todo território nacional.

Para o serviço de envio do profissional de enfermagem no domicílio, o âmbito de atendimento será:

São Paulo: Arujá, Barueri, Caieiras, Cajamar, Carapicuíba, Cotia, Diadema, Embu das Artes, Ferraz de Vasconcelos, Francisco Morato, Franco da Rocha, Guarulhos, Itapeverica da Serra, Itaquaquecetuba, Mauá, Osasco, Poá, Ribeirão Pires, Santana do Parnaíba, Santo André, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, São Paulo, Suzano e Taboão da Serra.

Interior de São Paulo: Artur Nogueira, Campinas, Cosmópolis, Holambra, Hortolândia, Indaiatuba, Jaguariúna, Monte Mor, Paulínia, Santo Antônio de Posse, Sumaré, Valinhos e Vinhedo. Litoral de São Paulo: Cubatão, Guarujá, Praia Grande, Santos e São Vicente.

Rio de Janeiro: Belford Roxo, Duque de Caxias, Nilópolis, Niterói, Nova Iguaçu, Rio de Janeiro, São Gonçalo e São João de Meriti.

ITEM 5 – CARÊNCIA

O período de carência para a utilização dos serviços de assistência previstos neste Regulamento será de 5 (cinco) dias úteis da data de inclusão do (a) Usuário (a) no serviço.

ITEM 6 – CANCELAMENTO

A MAPFRE Assistência reserva-se o direito de cancelar automaticamente (independentemente de comunicação) o presente Regulamento de Assistência, bem como se recusar a prestar os serviços indicados neste instrumento, nas seguintes hipóteses:

- I.** Caso a MAPFRE Assistência constate que a Usuária omitiu informações ou forneceu intencionalmente informações falsas;
- II.** Caso a MAPFRE Assistência constate a utilização de documentos falso e/ou indícios de fraude por parte a Usuária;
- III.** Se este Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência e/ou qualquer outro motivo.

ITEM 7 – REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados pela MAPFRE Assistência após a devida contratação e mediante o contato da Usuária com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas para a prestação dos serviços, verificará a elegibilidade da Usuária, validará os serviços contratados, o âmbito territorial e demais informações definidas neste Regulamento.

Referidos serviços serão prestados, observando as condições, regras e limites aqui estabelecidos.

IMPORTANTE: OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOMENTE SERÃO PRESTADOS MEDIANTE A AUTORIZAÇÃO PRÉVIA E EXPRESSA DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA. CASO A USUÁRIA NÃO FAÇA O CONTATO PRÉVIO COM O CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA, NENHUM VALOR SERÁ DEVIDO, ESTANDO A MAPFRE ASSISTÊNCIA INTEGRALMENTE ISENTA DE QUAISQUER RESPONSABILIDADES ACERCA DE RESSARCIMENTO E INDENIZAÇÃO POR PERDAS E DANOS.

OS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS, CONSISTEM NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, MOTIVO PELO QUAL, EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS INCORRIDAS PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELA USUÁRIA.

ITEM 8 – CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA

Quando necessário o acionamento dos serviços, o (a) Usuário (a) deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência através do telefone **0800 008 9748**, se identificar informando o nome completo do (a) Usuário (a), o número de inscrição do CPF (Cadastro de Pessoas Físicas) do (a) Usuário (a), bem o que necessita e demais informações necessárias.

ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

9.1 ORIENTAÇÕES GESTACIONAL

Após o cumprimento da carência, caso referido serviço seja solicitado pela Usuária, o **Canal de Atendimento de Assistência** disponibilizará através de sua Rede Credenciada, esclarecimentos sobre período gestacional envolvendo a mãe e o bebê, compreendendo especificamente os serviços mencionados abaixo:

- Orientações e esclarecimento de dúvidas, por meio de chamada de vídeo ou de voz, realizados a Usuária por uma Enfermeira, como:
 - Dar orientações de promoção à saúde do binômio (mãe e filho);
 - Dar orientações de prevenção à riscos associados ao período gestacional;
 - Dar orientações relacionadas ao autocuidado, cuidados com o bebê, aleitamento materno, parto, mudanças físicas e emocionais durante a gestação pré-natais e exames periódicos;
 - Prestar informações sobre assuntos relacionados a fases do desenvolvimento, acompanhamento pediátrico, exames, vacinas, prevenção de acidentes e doenças;
 - Sanar dúvidas e esclarecer mitos sobre o período gestacional;
- Acompanhamento do desenvolvimento da gestação, por meio de chamada de vídeo ou de voz, realizados a Usuária por um médico (a);
- Visita de um profissional de enfermagem no Domicílio da Usuária.

ESTE SERVIÇO NÃO CONTEMPLA ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA MÉDICA E DEMAIS ATIVIDADES MÉDICAS.

Nota 1: O profissional será indicado exclusivamente pelo Canal de Atendimento de Assistência, não podendo a Usuária optar por um profissional específico, mesmo que seja da Rede Credenciada.

Nota 2: Para utilizar os serviços, durante o período gestacional e puerpério, a Usuária sempre deverá realizar o **agendamento** através do Canal de Atendimento de Assistência, **com 02 (Dois) dias úteis de antecedência.**

Limites:

- Orientações e esclarecimento de dúvidas:** Sem limite monetário e de utilização, durante todo o período da gestação e puerpério imediato e, durante o período de vigência do presente Regulamento de Assistência.
 - Acompanhamento do desenvolvimento da gestação:** Sem limite monetário. Até 04 (quatro) contatos, sendo 1 (um) contato por mês, durante todo o período a gestação e puerpério imediato e, durante o período de vigência do presente Regulamento de Assistência.
 - Visita do profissional de enfermagem no Domicílio da Usuária:** Sem limite monetário, sendo 1 (uma) vez ao mês, durante todo o período da gestação e puerpério imediato e, durante o período de vigência do presente Regulamento de Assistência.
- Horários de Atendimento do Canal de Atendimento de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas, por dia.

Horário de Prestação dos Serviços de Orientações ou Acompanhamento via chamada de vídeo ou voz: De segunda a sexta-feira das 08 (oito) horas às 19 (dezenove) horas e 20 (vinte) minutos, exceto feriados.

Horário de Prestação do Serviço de Visita em Domicílio: De segunda a sexta-feira das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas, exceto feriados.

ITEM 10 – HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS EM TODOS OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIAS

Além das hipóteses já mencionadas, estão fora dos serviços de assistência previstos neste Regulamento, as hipóteses abaixo:

- I. SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO (A) USUÁRIO (A), SEM A AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DA MAPFRE ASSISTÊNCIA;**
- II. ATENDIMENTOS EM VIA PÚBLICA;**
- III. SERVIÇOS SOLICITADOS POR PESSOA NÃO AUTORIZADA OU NÃO COMPETENTE;**
- IV. REEMBOLSO E/OU PAGAMENTO DE QUAISQUER TIPO DE DESPESAS;**
- V. ASSISTÊNCIAS SOLICITADAS FORA DO PERÍODO DE VIGÊNCIA DESTE REGULAMENTO;**
- VI. EXAMES DE QUALQUER TIPO;**
- VII. ASSISTÊNCIA A TODO E QUALQUER EVENTO RESULTANTE DE ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS CAUSADAS PELO (A) USUÁRIO (A) DIRETA OU INDIRETAMENTE;**
- VIII. ASSISTÊNCIA AOS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO (A) USUÁRIO (A), CAUSADOS POR MÁ FÉ;**
- IX. DIAGNÓSTICOS E PRESCRIÇÃO MÉDICA EM GERAL.**

Outrossim, a MAPFRE Assistência está desobrigada de prestar os serviços de assistência, bem como incorrer em quaisquer responsabilidades, inclusive à título de dano material e moral, na ocorrência das situações abaixo:

- I. ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**
- II. ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**
- III. OS EVENTOS QUE TENHAM POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**
- IV. EVENTOS DECORRENTES DE FENÔMENOS DA NATUREZA, DE CARÁTER EXTRAORDINÁRIO, TAIS COMO: INUNDAÇÕES, TERREMOTOS, ERUPÇÕES VULCÂNICAS, TEMPESTADE CICLÔNICAS ATÍPICAS, FURACÕES, MAREMOTOS, QUEDAS DE CORPOS SIDERAIS, METEORITOS, ETC, QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**