

## REGULAMENTO SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA – ORIENTAÇÃO PSICOLÓGICA

### ASSISTÊNCIA ORIENTAÇÃO PSICOLÓGICA

#### ITEM 1 – DEFINIÇÕES

##### I. USUÁRIO

Entende-se por Usuário, no caso de pessoas físicas, o titular da apólice de seguro desde que tenham residência habitual no Brasil.

#### ITEM 2 – VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada ao período contratado.

**A quantidade de intervenções prevista por vigência do certificado estará descrito em cada serviço.**

#### ITEM 3 - FRANQUIA

No que se refere ao serviço de “**Assistência Psicológica**” não haverá qualquer franquia quilométrica.

#### ITEM 4 - ÂMBITO TERRITORIAL

O Âmbito de atendimento para os Serviços de “**Assistência Psicológica**” será destinado em todo o Território Nacional.

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas às condições dos itens 1, 2 e 3 deste regulamento e observadas às exclusões deste contrato.

#### ITEM 5 - SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

**O serviço de Assistência será prestado de acordo com a solicitação prévia do Usuário, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste regulamento.**

**EM NENHUMA HIPÓTESE HAVERÁ REEMBOLSO DE DESPESAS.**

##### 5.1. OBJETIVO GERAL

O objetivo na prestação deste serviço é realizar um atendimento preventivo primário focado, principalmente, na atenção ao controle do estresse e seus condicionantes e que envolvam a postura, o comportamento no ambiente coletivo e o autoconhecimento.

##### 5.2. SERVIÇOS

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE ASSISTÊNCIA** fornecerá serviços de atendimento telefônico prestado por profissionais da saúde supervisionados por Psicólogo, com a finalidade de identificar a demanda de caráter psicológico e emocional, fornecendo orientação primária.

##### 5.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Na orientação psicológica, o objetivo é:

- Identificar os fatores relacionados à condição desencadeadora do contato;
- Identificar o padrão comportamental do Usuário;
- Investigar fatores emocionais relacionados a condicionantes de carências e/ou excessos;
- Identificar fatores familiares de risco;
- Identificar a ocorrência de agravos e demais fatores associados ao desenvolvimento do quadro emocional;
- Relacionar o uso e/ou abuso de agentes químicos e sua eventual intervenção;
- Aplicar instrumentos de orientação à promoção e manutenção da saúde;
- Estabelecer critérios de monitoramento contínuo e progressivo.

##### 5.4. ESTRUTURA OPERACIONAL

No atendimento receptivo prestado pela Central de Assistência, os profissionais farão a avaliação e orientação baseados no:

- Registro cadastral do Usuário;
- Registro da demanda psicológica;
- Aplicação de questionário de levantamento da condição do Usuário;
- Aplicação de protocolo de atenção por qualificação da demanda do Usuário.

Para assim realizar a orientação final e encaminhamento do processo.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** De segunda a sexta-feira das 8h às 18h, excluindo sábados, domingos e feriados.

#### **ITEM 6 – EXCLUSÕES GERAIS**

**ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ INFORMADAS NESTE REGULAMENTO, NÃO SERÃO PRESTADOS OS SERVIÇOS DERIVADAS DE:**

- I. DIAGNÓSTICO;**
- II. SERVIÇOS SOLICITADOS PELO PRÓPRIO USUÁRIO.**

#### **ITEM 7 – COMUNICAÇÃO**

Quando ocorrer algum fato objeto de prestação dos serviços de assistência, o Usuário deverá solicitar pelo telefone a assistência correspondente, informando seu Nome, CPF, bem como o serviço de que necessita.

#### **ITEM 8 - CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A **MAPFRE ASSISTÊNCIA** se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- I. O USUÁRIO COMPROVADAMENTE OMITIR INFORMAÇÕES OU FORNECER INTENCIONALMENTE INFORMAÇÕES FALSAS.**