

REGULAMENTO SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA - CENTRAL DE REFERÊNCIA EM SAÚDE

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 CENTRAL DE REFERÊNCIA EM SAÚDE

Entende-se por Assistência Central de Referência à Saúde, os serviços descritos neste Regulamento, prestados pela MAPFRE Assistência através de sua Rede Credenciada, com o objetivo de fornecer orientações pontuais sobre saúde, tais como, mas não se limitando a explicação sobre doenças, sintomas, possíveis tratamentos ou qualquer informação relacionada à saúde.

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.

ITEM 1 - DEFINIÇÕES

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

II. DOMICÍLIO: Entende-se por Domicílio o lugar onde o (a) Usuário (a) estabelece a sua residência com ânimo definitivo, que será designado pelo (a) Usuário (a) titular do presente Regulamento, devendo ser em território nacional.

III. FRANQUIA QUILOMÉTRICA: É a quilometragem mínima exigida desde o Domicílio do (a) Usuário (a) para início da prestação dos serviços de assistência previstos neste Regulamento de Assistência.

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

V. REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA: O presente documento que formaliza a contratação dos serviços de Central de Referência em Saúde, discriminando seus serviços e limites de utilização.

VI. USUÁRIO (A): Entende-se por Usuário (a), a pessoa física indicada como titular do presente Regulamento de Assistência a Central de Referência em Saúde, desde que seja maior, capaz, e com Domicílio no Brasil.

ITEM 2 – VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência deste Regulamento 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 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 previsto neste Regulamento está restrito ao território nacional.

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 o (a) Usuário (a) 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 do (a) Usuário (a);
- 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 do (a) Usuário (a) com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas para a prestação dos serviços, verificará a elegibilidade do (a) Usuário (a), 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 O (A) USUÁRIO (A) 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 PELO (A) USUÁRIO (A).

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 ASSISTÊNCIA CENTRAL DE REFERÊNCIA À SAÚDE

O serviço de Assistência Central de Referência em Saúde é um serviço que tem como objetivo principal oferecer acesso às orientações pontuais sobre saúde. Trata-se de uma central formada por equipe especializada em saúde, capaz de fornecer suporte qualificado e técnico sobre doenças, sintomas, possíveis tratamentos ou qualquer informação relacionada à saúde.

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.

Nota 1: Este serviço **não contempla atendimento de urgência e emergência médica** e demais atividades médicas.

Nota 2: O profissional será indicado exclusivamente pelo Canal de Atendimento de Assistência, não podendo o (a) Usuário (a) optar por um profissional específico, mesmo que seja da Rede Credenciada.

Nota 3: Este serviço **deverá ser agendado pelo Usuário, com 02 (Dois) dias úteis de antecedência** para que profissional técnico de saúde retorne o contato e, conforme a necessidade do Usuário, forneça as seguintes orientações.

Limite: Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário Canal de Atendimento de Assistência: Todos os dias, 24h por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda a sexta-feira das 08 (oito) horas às 19 (dezenove) horas e 20 (vinte) minutos, 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. **DIAGNÓSTICO DE DOENÇAS E/OU PRESCRIÇÃO MÉDICA;**
- 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. **ASSISTÊNCIA A TODO E QUALQUER EVENTO RESULTANTE DE ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS CAUSADAS PELO (A) USUÁRIO (A) DIRETA OU INDIRETAMENTE;**
- VII. **ASSISTÊNCIA AOS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO (A) USUÁRIO (A), CAUSADOS POR MÁ FÉ.**

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.