

## REGULAMENTO SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA - ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL

### ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL

Entende-se por Orientação Nutricional, o serviço meramente informativo, prestados pela MAPFRE Assistência através de sua Rede Credenciada, que objetiva o esclarecimento de dúvidas pontuais sobre nutrição e sobre hábitos alimentares, conforme previsto neste 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.

**ESTE SERVIÇO TEM CARÁTER INFORMATIVO E NÃO SE CARACTERIZA COMO CONSULTA MÉDICA OU DE NUTRICIONISTA, NÃO SUBSTITUINDO, PORTANTO, O ATENDIMENTO PRESENCIAL DE UM MÉDICO OU NUTRICIONISTA.**

**ESTE SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL CUMPRE TODOS OS PRECEITOS CONTIDOS NO CÓDIGO DE ÉTICA DO NUTRICIONISTA (RESOLUÇÃO CFN 334/2004, ALTERADA PELA RESOLUÇÃO CFN 541/2014).**

#### ITEM 1 – DEFINIÇÕES

##### I. CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados no Regulamento de Assistência.

##### II. CARÊNCIA

É o período durante o qual o Usuário não terá direito aos serviços da Orientação Nutricional.

**III. 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.

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

##### V. REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA

O Presente documento que formaliza a contratação dos serviços de assistência – Orientação Nutricional, discrimina seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

##### VI. USUÁRIO

Entende-se por Usuário, no caso de pessoas físicas, o titular do Regulamento de Assistência, desde que tenham residência habitual no Brasil.

#### ITEM 2 – VIGÊNCIA DO REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência dos serviços de assistência indicados neste Regulamento de Assistência será de 12 (doze) meses.

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

#### ITEM 3 – FRANQUIA QUILOMÉTRICA

No que se refere ao serviço de **Orientação Nutricional** não haverá qualquer franquias quilométrica.

#### ITEM 4 – ÂMBITO TERRITORIAL

O âmbito de atendimento para o Serviço de **Orientação Nutricional** será destinado exclusivamente em 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 – CARÊNCIA

O período de carência para a prestação da Orientação Nutricional será de 03 (três) dias úteis, contado a partir da data da compra.

#### 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 – SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

##### 9.1 ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL

O serviço de Orientação Nutricional será prestado, via chamada de vídeo ou de voz, sempre que solicitado pelo Usuário, por Nutricionistas que fornecerão informações e esclarecimentos de dúvidas pontuais sobre nutrição.

O serviço de orientação **deverá ser agendado pelo Usuário, com 02 (Dois) dias úteis de antecedência** para que o nutricionista retorne o contato e, conforme a necessidade do Usuário, forneça as seguintes orientações, via chamada de vídeo ou de voz:

- Conhecer de forma qualitativa o comportamento alimentar do Usuário;

- Informações de forma qualitativa sobre a alimentação, dizendo quais os pontos positivos e os pontos que podem ser melhorados para uma melhor qualidade de vida;
- Orientar e explicar ao Usuário sobre a importância em adquirir hábitos alimentares saudáveis para uma melhor qualidade de vida;
- Incentivar o Usuário, hábitos alimentares que podem prevenir a carências e/ou excessos nutricionais;
- Identificar fatores familiares de risco;
- Identificar a ocorrência de agravos e demais fatores associados ao desenvolvimento de doenças;
- Esclarecer dúvidas pontuais sobre alimentos;
- Aplicar orientações qualitativas à promoção e manutenção da saúde, incentivando os Usuários sobre a importância do acompanhamento presencial com um profissional nutricionista;
- Fornecer informações nutricionais e dicas de acordo com as importantes fases da vida da mulher, como gestação, amamentação e terceira idade;
- Receitas e técnicas culinárias para conservação e melhor utilização de alimentos;
- Gerenciamento de calorias e elaboração de cardápios para controle de peso.
- Nutrição e Esporte: assuntos relacionados a alimentação ideal para esportistas nas diferentes modalidades, com o intuito de obter melhor desempenho e resultado.
- Nutrição e Saúde: temas diversos que relacionam os hábitos alimentares à qualidade de vida.
- Curiosidades: informações sobre os alimentos e suas peculiaridades.
- Nutrição e Idoso: alimentação ideal para idosos e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares.
- Mulher: aborda peculiaridades da vida da mulher e estratégias alimentares para melhorar os sintomas mais comuns referentes a cada fase da vida.
- Nutrição x Adolescentes: alimentação ideal para adolescentes e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares.
- Nutrição x Crianças: alimentação para crianças e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares.
- Patologia e Nutrição: orientação alimentar para auxiliar no tratamento das patologias mais comuns encontradas na população em geral.
- Nutrição e Estética: dicas de alimentação para prevenir e amenizar problemas que podem comprometer a estética.

**Limite:** Sem limite monetário e de utilização durante a 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 – HIPOTÊSES NÃO CONTEMPLADAS EM TODOS OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA**

Não serão prestados os serviços quando:

- I. SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA MAPFRE ASSISTÊNCIA;**
- II. QUANDO NÃO HOUVER COOPERAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO OU OUTRO QUE VIER A REQUERER ASSISTÊNCIA EM SEU NOME, NO QUE SE REFERE ÀS INFORMAÇÕES REQUISITADAS PELA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA (DADOS IMPRESCINDÍVEIS AO ATENDIMENTO);**
- III. AS CONSULTAS NÃO VINCULADAS AO OBJETO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS PELO USUÁRIO;**
- IV. POR DIAGNÓSTICO NUTRICIONAL, O DIAGNÓSTICO ELABORADO A PARTIR DE DADOS CLÍNICOS, BIOQUÍMICOS, ANTROPOMÉTRICOS E DIETÉTICOS;**
- V. PRESCRIÇÃO DIETÉTICA, A PRESCRIÇÃO ELABORADA COM BASE NAS DIRETRIZES ESTABELECIDAS NO DIAGNÓSTICO NUTRICIONAL;**
- VI. QUALQUER DESPESA COM CONSULTA PRESENCIAL.**

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.